

LE RAPPORT ADMINISTRATIF ET FINANCIER DU DIRECTEUR



**EXERCICE
2025**



La retraite des agents
généralistes d'assurance

CAVAMAC
30 rue Olivier Noyer
CS n°51432
75676 Paris cedex 14

Rapport Administratif et Financier du Directeur

2025

Article R 641-5 du code de la sécurité sociale

1. ACTUALITE DE LA CAISSE

2. DONNEES SUR LES AGENTS GENERAUX

3. REGIME D'ASSURANCE VIEILLESSE COMPLEMENTAIRE (RCO)

4. REGIME D'ASSURANCE VIEILLESSE DE BASE DES PROFESSIONS LIBERALES (RBL)

5. REGIME D'ASSURANCE INVALIDITE-DECES (RID)

6. RESERVES, PLACEMENTS ET ACTIFS DE LA CAISSE

7. ACTIVITE DES COMMISSIONS TECHNIQUES ET SOCIALES

8. GESTION ADMINISTRATIVE

9. INDICATEURS DE QUALITE ET SATISFACTION

❖ L'actualité des régimes

Les années 2022 et 2023 resteront dans les annales comme des années marquées par une forte inflation, qui a atteint son pic fin 2022, début 2023 pour décélérer ensuite sous l'effet des politiques de remontées des taux d'intérêt. 2024 marque un retour à la normale.

Les conséquences pour le régime de retraite ont été que le maintien du pouvoir d'achat des retraites s'est traduit par une augmentation plus rapide des dépenses que des recettes. L'assiette des commissions des agents a progressé significativement mais pas à la hauteur de l'inflation constatée.

La dégradation en 2023 des comptes techniques a conduit le conseil d'administration à être prudent dans sa décision de revalorisation des pensions à un niveau légèrement inférieur à celui de l'inflation pour 2024 (4,3 % au 1^{er} janvier contre 5,3 %). Au terme de cet épisode inflationniste, les revalorisations des pensions sur 2023 et 2024 ont ainsi atteint 9,1 % (contre 10,1 % pour l'inflation prise en référence).

La fin de la croissance des taux directeurs des banques centrales, associée à la résilience des économies, ont eu des effets très bénéfiques sur les marchés financiers. Les réserves de la CAVAMAC ont pu ainsi se reconstituer pour retrouver le niveau atteint fin 2021.

La profession s'est montrée résiliente, le nombre d'agents progresse très faiblement en 2024 atteignant 12 435 actifs en fin 2024. La croissance des commissions a été dynamique, elle le doit en partie à l'augmentation des prix des assurances.

De nouvelles projections actuarielles du régime ont été réalisées pour prendre en compte cette nouvelle donne. A législation constante, dans un scénario prudent, le régime aurait des réserves jusqu'en 2072. Le déficit technique qui ne dépasse pas 30 millions d'euros est compatible avec les équilibres de long terme (l'obligation d'avoir plus de 40 ans de réserves), les réserves jouant leur rôle de lissage des cotisations entre les générations.

2024 a été une année de renégociation de l'accord entre agéa et la Fédération des Assurances sur la participation des compagnies au financement du régime. L'accord signé maintient le niveau de la participation des compagnies à 2,5% des commissions jusqu'au 31 décembre 2027. De nouvelles négociations se dérouleront en 2027 pour fixer les conditions futures de participation des compagnies au financement du régime complémentaire.

La stabilisation démographique de la profession se confirme.

Effectifs cotisants au RCO - CAVAMAC depuis 2004



Le mouvement timide de remontée progressive du nombre d'agents en activité qui avait commencé en 2018 se poursuit en 2024 pour atteindre 12 435 agents, retrouvant son niveau atteint en 2012. La vitalité des réseaux vie explique ce phénomène mais aussi la fin des fermetures ou regroupements d'agences dans certains grands réseaux. De plus, la politique de remplacement des agents ayant des agences importantes par deux agents participe également à ce mouvement.

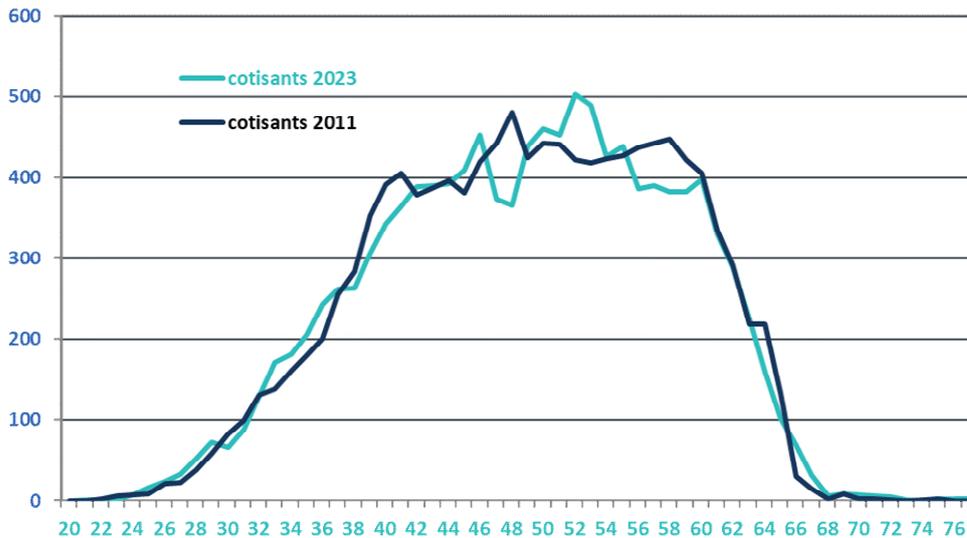
Dans le même temps, le statut de conjoint collaborateur poursuit sa marginalisation (108 en 2023). Les conjoints collaborateurs cotisants au RCO, étaient près de quatre fois plus nombreux en 2010. Ce mouvement se trouve renforcé par la loi en faveur des indépendants qui limite ce statut à une durée maximale de 5 ans.

Les caractéristiques socio-démographiques des cotisants sont stables, l'entrée dans la profession se fait en moyenne à 39,8 ans, et l'âge moyen de la profession est de de 48,8 ans. La pyramide des âges est très stable sur 10 ans. L'âge moyen de départ à la retraite après une hausse régulière se stabilise pour atteindre 64 ans et 10 mois, hausse en lien avec l'augmentation progressive de 2 ans des conditions d'âge pour l'obtention du taux plein du régime complémentaire (passage progressif de l'âge de départ de 62 à 64 ans, comme pour le régime de base).

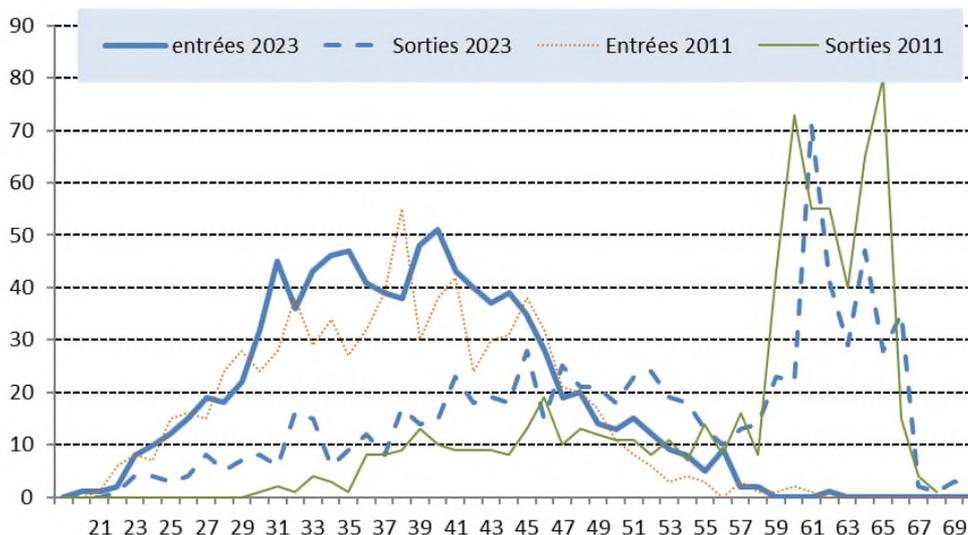
Age d'entrée, âge moyen, âge de départ à la retraite, durée moyenne de carrière

	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Entrée dans la profession	39 ans et 3 mois	39 ans 6 mois	39 ans 2 mois	39 ans 2 mois	38 ans 10 mois	39 ans 10 mois
Ensemble des cotisants	48 ans et 10 mois	49 ans 4 mois	48 ans et 11 mois	48 ans et 10 mois	49 ans et 1 mois	48 ans et 10 mois
Départ en retraite	63 ans et 10 mois	64 ans 1 mois	64 ans 4 mois	64 ans 3 mois	64 ans 9 mois	64 ans 10 mois
Durée moyenne de carrière	19 ans et 4 mois	19 ans et 3 mois	18 ans et 8 mois	19 ans et 5 mois	18 ans et 6 mois	17 ans et 9 mois

Pyramide des âges des actifs - 2023-2011



Entrées et radiations des AGA - 2023-2011



Progression annuelle des commissions totales de plus de 4 % depuis 2020, progression de la commission moyenne plus faible dans un contexte de croissance du nombre d'agents.

Depuis 2009, les montants des commissions ont progressé de 2.1 % en moyenne annuelle, alors que les effectifs ont été stables (0 % par an).

En regard, les progressions depuis 2021 excèdent largement la moyenne de 2,1 % calculée depuis 2009. Les commissions totales ont très fortement augmenté en 2021 profitant du fort rebond de l'activité économique en 2021. En 2022 et en 2023, la progression a été tirée par l'augmentation des prix des assurances.

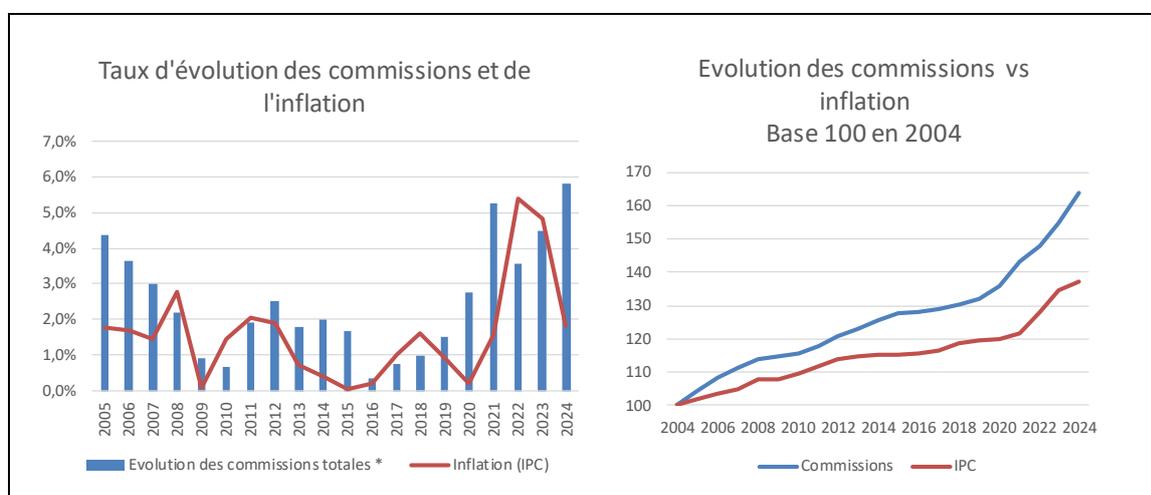
Assiette du régime complémentaire, la commission moyenne plafonnée augmente de 3,6%, passant de 263 088 € à 275 525 €.

Evolution des commissions et assiette des cotisations du RCO

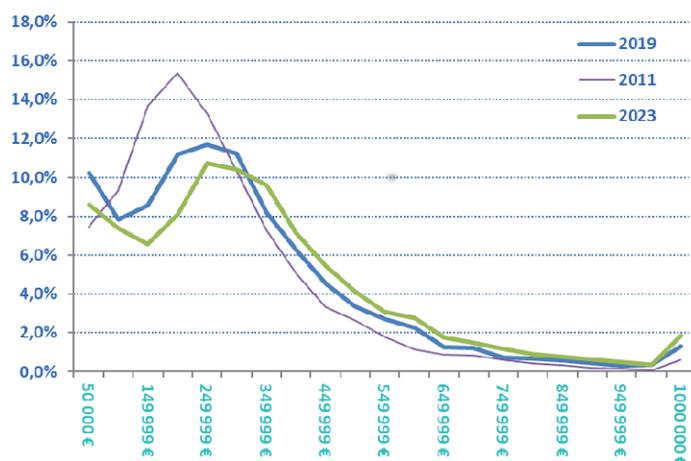
	2009	2015	2021	2022	2023	% 23/22	moy annuelle 23/09
Commissions déclarées RCO (non plafonnées)⁽¹⁾							
Montant (en millions)	2 808,8	3 119,9	3 490,2	3 600,3	3 759,1	4,4%	2,1%
Effectif	12 718	12 168	12 535	12 595	12 657	0,5%	0,0%
Moyenne (en euros)	220 854	256 399	278 439	285 851	296 996	3,9%	2,1%
Commissions valorisées RCO (assiette de cotisation)⁽¹⁾							
Montant (en millions)	2 527,5	2 839,9	3 177,1	3 277,3	3 419,4	4,3%	2,2%
Effectif	12 091	12 091	12 395	12 457	12 547	0,7%	0,3%
Moyenne (en euros)	209 041	234 879	256 322	263 088	272 525	3,6%	1,9%

(1) Y compris cessations partielles, mais hors cessations totales. Rappel : lorsqu'un AGA cesse l'un de ses portefeuilles tout en continuant l'exercice de son activité pour la même société (cessation partielle), les commissions du portefeuille en cessation rentrent dans l'assiette de cotisation de l'exercice.

Evolution des commissions, comparaison avec l'indice des prix à la consommation des ménages depuis 2004



Répartition par niveau de commissions (2011, 2019, 2023)



Le revenu moyen déclaré en 2023 par les agents s'élève à 112 056 euros en progression de 1,1% par rapport à 2022.

Revenus déclarés, revenus plafonnés à 5 PASS

	2009	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2023/ 2022	2023/ 2009
En euros									
Revenus déclarés (*)	81 302	86 439	93 855	101 004	104 574	110 871	112 056	1,1%	2,5%
revenus plafonnés à 5 PASS (*)	76 621	80 091	90 503	93 130	94 997	101 181	101 629	0,4%	2,2%

* Hors taxés d'office et débuts d'activité

	En base 100 = 2009							2023/ 2022	2023/ 2009
revenus	100	106,3	115,4	124,2	128,6	136,4	137,8	1,1%	2,5%
revenus plafonnés à 5 PASS	100	104,5	118,1	121,5	124,0	132,1	132,6	0,4%	2,2%
PASS	100	100,9	110,9	119,9	119,9	119,9	128,2	6,9%	1,9%

PASS : Plafond annuel de sécurité sociale

Le revenu plafonné à 5 PASS est l'assiette de cotisations du régime de base

III. REGIME D'ASSURANCE VIEILLESSE COMPLEMENTAIRE (RCO)

Le RCO déficitaire de 27,9 M€ : dégradation mesurée du solde technique, peu de produits financiers par rapport à l'année précédente

Principales données comptables du RCO depuis 2010

	En millions d'euros						
	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Recettes totales	254,4	269,9	309,0	317,5	271,4	314,1	273,7
dont cotisations	234,0	257,7	245,8	250,9	246,9	254,5	266,0
dont cotisations prises en charge	12,4	10,6	9,8	8,8	8,1	8,0	7,7
Dépenses totales	221,1	253,7	271,6	272,0	275,6	288,4	301,6
dont prestations	216,1	250,9	268,4	268,9	271,7	286,3	298,5
Résultat Cotisations- prestations	30,3	17,4	-12,8	-9,2	-16,8	-23,8	-24,8
Résultat net	33,3	16,2	37,5	45,6	-4,2	25,8	-27,9
Rapport de charges (prestations/cotisations totales)	87,7%	93,5%	105,0%	103,5%	106,6%	109,0%	109,0%

Réserves au 31/12 (val comptable)	707,6	818,8	1 026,7	1 072,2	1 058,0	1 083,8	1 055,9
Cotisations	100	110,1	105,0	107,2	105,5	108,8	113,7
Prestations	100	116,1	124,2	124,5	125,8	132,5	138,1

Base 100 en 2010

Le total des prestations atteint 301,6 M€ en 2024, en progression de 4,6 % sur un an. La hausse de la valeur du point de 4,3 % explique la majeure partie de la progression.

Même si les cotisations connaissent une progression sensible cette année (+4,5 %), cela ne suffit pas à couvrir la progression des dépenses. Rapporté aux seules cotisations, le résultat technique se dégrade de - 23,8 M€ à -27,6 M€ entre 2023 et 2024.

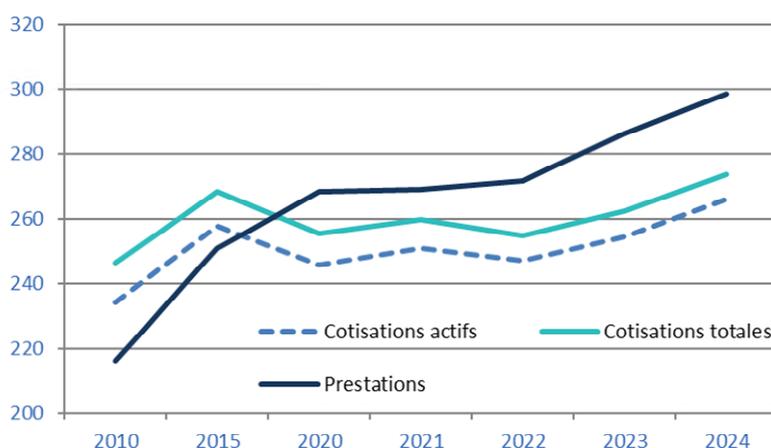
Rappelons que ce déficit technique, apparu en 2018 avec la décision de diminuer le taux d'appel du RCO, est devenu plus important avec la baisse du taux d'appel à 121,6 % en 2022. Cette baisse ne remet pas en cause l'équilibre de long terme du régime (plus de 40 ans).

Pour rappel, le taux de charge (rapport des retraites versées aux cotisations encaissées) était descendu en 2005 à la suite de l'entrée en vigueur, en 2004, de la réforme ASR.

Depuis, et en accord avec les projections du régime, ce taux n'a cessé d'augmenter, passant à 87,7 % en 2010 à 93,8% en 2014, pour se stabiliser. Il passe au-dessus de 100 en 2018 (103,5 en 2021) avec la diminution du taux d'appel de 142,9 % à 129,5 % et atteint 109 % depuis 2023 avec la nouvelle baisse du taux d'appel à 121,6 %.

Le résultat net du régime est de -27,9 M€, est très proche du solde technique, l'année n'ayant pas bénéficié de l'apport d'un résultat financier positif avec très peu de mouvements de portefeuilles.

Evolution du montant des retraites versées et des cotisations depuis 2010



La croissance de l'assiette atténue l'impact de la baisse du taux d'appel

Les cotisations ont progressé de 4,5 % en 2024, comme l'assiette des commissions. Au titre de l'année en cours et des années antérieures, le taux d'encaissement global du RCO est de 99,9 % en 2024 comme en 2023.

En revanche, les cotisations prises en charge par le régime invalidité (au titre des points gratuits attribués aux invalides) continuent à décroître progressivement, cette baisse atteignant 4 % sur la dernière année pour atteindre 7,7 M€.

Le total des ressources techniques, atteignent 273,7 M€ (+4.3 % sur un an).

Liquidation et paiement des pensions de retraite.

Au 31 décembre 2024, le RCO compte 18 812 allocataires de droits propres (- 0,8 % par rapport à 2023) et 9 325 bénéficiaires de pensions de réversion (-0,2 % par rapport à 2023).

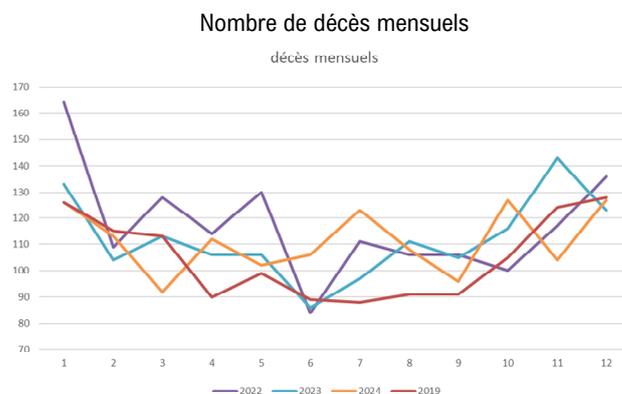
Bénéficiaires de pensions du RCO et nombre de points

	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024	% 24/23	Moyenne annuelle 24/10
Effectifs au 31/12									
Droits Propres	18 069	19 391	19 344	19 240	19 029	18 957	18 812	-0,8%	0,3%
Réversions	8 185	8 735	9 196	9 321	9 294	9 341	9 325	-0,2%	0,9%
Orphelins	134	43	24	20	17	15	14	-6,7%	-14,9%
TOTAL	25 833	27 600	27 965	27 974	27 735	27 705	28 151	1,6%	0,6%
Points versés (milliers)									
Droits Propres	522 646	565 067	575 365	576 968	572 955	574 513	572 485	-0,4%	0,7%
Réversions	139 007	153 903	162 530	162 225	165 248	166 484	167 501	0,6%	1,3%
Orphelins	919	383	203	240	158	149	134	-9,9%	-12,8%
TOTAL	662 572	719 353	738 098	739 434	738 361	741 146	740 120	-0,1%	0,8%

Les points en cours de service au 31 décembre 2024 étaient au nombre de 572,5 millions, en baisse de 0,4 % sur un an. La progression du nombre de points sur 14 ans (+ 0,7 % en moyenne annuelle) par rapport au nombre de retraités de droits propres (+ 0,3 %) traduit une progression légère des droits chez les nouveaux allocataires.

Les décès de retraités de droits propres et des réversions à la CAVAMAC

Le nombre de décès avait fortement augmenté en 2020 avec le COVID. Depuis le nombre de décès s'est stabilisé autour de 1400 à partir de 2020. Les décès en 2024 (1336) sont au même niveau qu'en 2023.



Retraite moyenne brute annuelle versée par le RCO depuis 2015

Montants Moyens	2015	2020	2021	2022	2023	2024
RCO moyenne	10 118	10 711	10 840	10 999	11 604	12 155
RCO_ret. Immédiates (1)	15 236	16 623	16 818	17 175	18 181	19 095

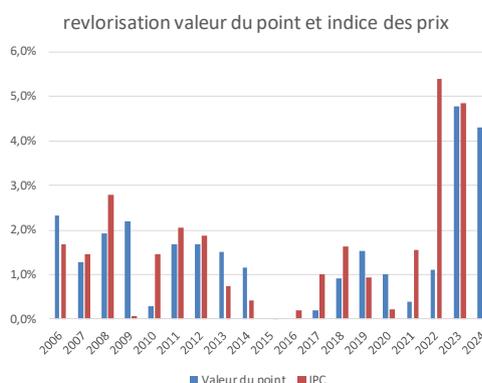
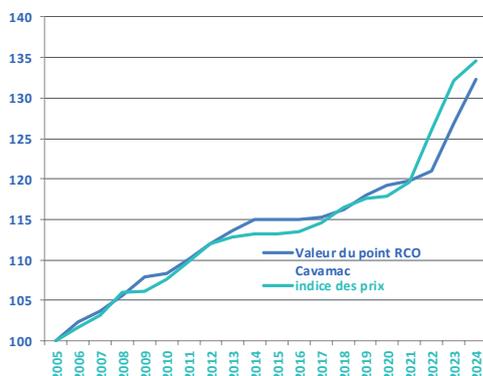
RCO retraites immédiates : retraites liquidées par les agents généraux en activité d'agent au moment de l'ouverture des droits.

Au 1^{er} janvier 2024, la revalorisation de la valeur du point RCO a été de 4,3 %, portant la valeur du point à 0,3994 €. A la différence des années passées où la valeur du point suivait l'inflation depuis 2005 avec un an de retard, la Conseil d'Administration a décidé de revaloriser la valeur du point retraite un point en dessous de l'inflation constatée à 5,3 % (prix constaté en moyenne annuelle de novembre n-1 à octobre de l'année N).

L'augmentation au 1^{er} janvier 2025 de la valeur du point a été de 2,2 %, conformément à l'augmentation de l'inflation constatée.

Evolution de la valeur du point (indice 100 en 2005)

IPC : Indice des prix, ensemble des ménages, hors tabac, en moyenne annuelle.



Augmentation de la valeur du point en moyenne annuelle – Autres régimes et évolution de l'inflation

	2025/2024	2024/2023	2025/2021	2025/2005
AGIRC	1,3%	4,3%	13,0%	27,0%
ARRCO	1,3%	4,3%	13,0%	29,6%
CARCDSF	2,2%	5,0%	18,7%	46,0%
CARMF	0,0%	2,6%	8,0%	
CARPIMKO	1,9%	1,2%	5,6%	27,6%
CARPV	0,2%	4,3%	10,4%	18,9%
CAVAMAC	2,2%	4,3%	12,9%	35,2%
CAVEC	1,9%	6,1%	15,6%	37,9%
CAVOM	1,4%	4,8%	13,8%	31,7%
CIPAV	0,0%	4,3%	9,9%	23,2%
CNAVPL	2,2%	5,3%	14,1%	32,7%
Régime général	2,2%	5,3%	14,1%	33,7%
IPC	1,5%	2,2%	14,5%	37,0%

IPC : indice des prix à la consommation, hors tabac, en moyenne annuelle (Hypothèse pour 2025 : 1,5 %)

Les conditions d'équilibre de long terme du régime : les projections actuarielles 2023-2080.

L'outil essentiel de pilotage du régime complémentaire repose sur la projection de l'équilibre financier de ce dernier dans le long terme. Le Conseil d'Administration retient un scénario cible et celui-ci est « testé » à intervalles réguliers (la CAVAMAC actualise chaque année les projections) afin de vérifier la conformité des résultats aux objectifs de pilotage de long terme du régime. Une modification significative des conditions d'équilibre du régime de long terme (impacts démographiques / assiette de cotisations, incidences de règlements imposés) peut entraîner une modification des paramètres du régime. Ce qui s'est en effet passé ces 20 dernières années.

Petit point d'histoire

Dans une situation démographique très dégradée, un taux d'appel de 110 % a été mis en place dès 1993. Puis a fortement augmenté. Le taux d'appel de 142,9 %, mis en place en 2004 a permis au régime d'accumuler des réserves et se projeter assez rapidement au-delà de 20 ans, puis 30 ans et enfin au-delà de 40 ans. Le taux d'appel a été diminué à 129,5 % à compter de 2018. Le régime est légèrement déficitaire depuis cette date mais cela n'obère pas ses perspectives de long terme.

La bonne tenue du régime a permis de baisser de nouveau le taux d'appel à 121,6 % à compter de l'exercice 2022. Cette baisse a porté sur la part Compagnie qui est passée de 3 % à 2,5 %.

Spécificité de la CAVAMAC, les produits du régime ont pour assiette les commissions des agents. La projection actuarielle retient comme hypothèse centrale, une croissance des commissions indexées sur les prix. Cette hypothèse est prudente ; avant la forte hausse de l'inflation, elles croissaient légèrement plus rapidement que l'inflation. Ce scénario nécessite que l'inflation soit maîtrisée

Les rentrées de cotisations du régime n'ont pas été trop touchées par la réorganisation des agences qui se sont concentrées de façon importante. Ce mouvement semble se terminer. En parallèle de ce mouvement de concentration, la démographie du régime bénéficie du développement de réseaux vie constitués d'agents isolés (AXA VIE, Le conservateur).

Les 2 mouvements se compensent et expliquent la stabilisation puis l'augmentation des effectifs des agents, effectifs qui retrouvent leur niveau de 2013. Cependant, ces mouvements démographiques n'ont que peu d'incidences sur le régime, les grands équilibres du régime dépendant de la seule évolution des commissions.

Les projections présentées dans ce rapport ont été effectuées par le cabinet de conseil GALEA. Les taux de cotisations restent constants sur la période de projection. L'exercice de projection prend en compte les données comptables et financières de l'exercice 2023. Elles sont réalisées en euros constants, c'est-à-dire hors inflation, Dans le scénario central, il est supposé que la valeur du point demeure constante. En d'autres termes, cela revient à revaloriser les pensions comme les prix.

Les prestations, indexées sur les prix, sont globalement stabilisées dans le futur et augmentent légèrement en fin de période. Les flux d'entrées moindres mais avec des droits supérieurs compensent les sorties plus nombreuses mais avec des pensions plus faibles. La population allocataire est âgée et la part des réversions dans le total des prestations est importante mais devrait diminuer fortement avec la féminisation croissante de la profession. En contrepartie, ce mouvement de féminisation pèse sur les équilibres du régime en fin de période dans la mesure où les femmes vivent plus longtemps que les hommes.

Dans cette configuration de maintien des produits en valeur réelle (nette d'inflation), de stabilité du taux de rendement à un niveau de 4,14 %, d'une relative stabilité des allocataires, le régime se projette au-delà de 2070 à législation constante (ie sans modification du taux de cotisation et en

maintenant le pouvoir d'achat des points acquis). Cette projection excède le seuil des 40 ans, seuil défini par le décret constitutif du régime, modifié en 2011 (décret 2011-1419, 31 octobre 2011).

Des hypothèses plus optimistes mais aussi plus pessimistes ont été testées. Une petite modification des hypothèses modifie significativement les perspectives du régime. Ce qui conduit également à être très prudent et à privilégier aussi le temps court (autrement dit un déficit maintenable sur les 20 prochaines années), plutôt que les seules projections de long terme marquées par un fort niveau d'incertitude, au regard des aléas qui peuvent porter sur la profession.

Les hypothèses retenues pour la projection

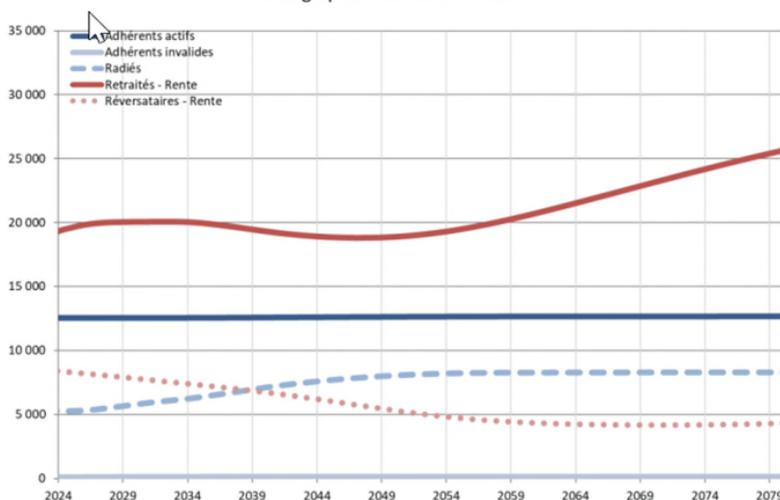
L'assiette des cotisations est les commissions versées de l'année précédente. La prévision 2024 reprend les prévisions des commissions versées en 2023. Les commissions évoluent comme les prix à long terme. Les prestations évoluent comme les prix avec un décalage de plus d'un an, la revalorisation retenant l'évolution des prix constatée de novembre à octobre. L'hypothèse pour la démographie des actifs est celle d'une stabilisation du nombre d'agents. La croissance du nombre de retraités de droits directs vient essentiellement de la féminisation de la profession. En contrepartie, le nombre de bénéficiaires de réversions diminue.

Principales hypothèses de la projection

	2022	2023	2024	2025	2026
IPC	5,30%	4,85%	2,80%	2,00%	2,00%
valeur du point scenario central					
valeur point evol (1)	1,05%	4,80%	4,30%	2,80%	2,00%
Valeur point en euro	0,3653	0,3829	0,3994	0,4105	0,4188
Commissions					
evol reelle (sc central)	-0,33%	-1,55%	0,70%	0,70%	0,00%
var Plafond (sur sce central)					
Plafond (2)	531 391	550 521	570 340	586 310	598 036
reserves (valeur reelle)					
Montant des réserves (en millions)	1 374	1469			
evol des reserves hors adossement (€ courants)	-11,61%	6,91%	3,30%	2,50%	2,50%
evol des reserves en euros constant (central)			0,50%	0,50%	0,50%
reserves adossement (10 ans de def technique)		0%	3%	2%	2%
evol des reserves en euros constant (central)			0,00%	0,00%	0,00%

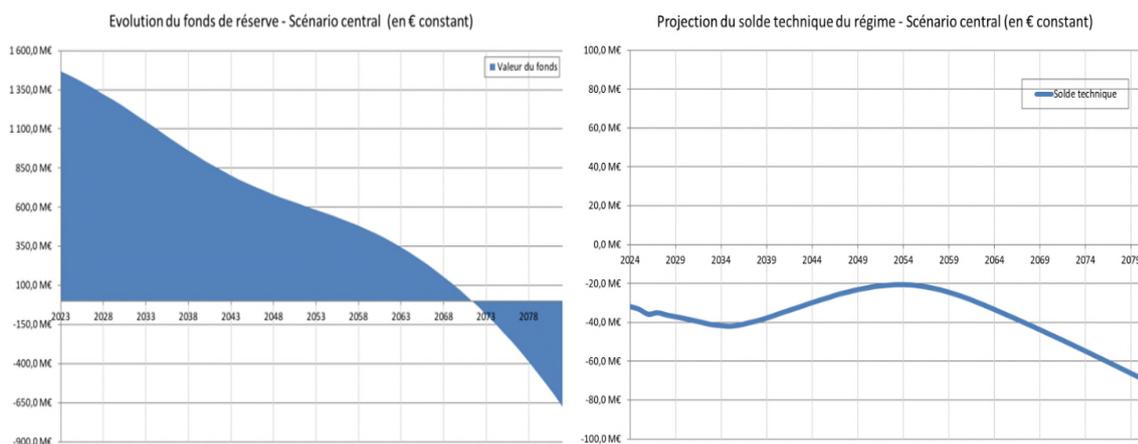
(1) la revalorisation en N varie comme l'IPC en moyenne annuelle connue de novembre à octobre N-1
(2) evolue comme la commission moyenne
(2) l'assiette des commissions du regime est les commissions de n-1

Démographie - Scénario central



Le scénario central

Avec les règles actuelles du régime et une dynamique de l'assiette qui progresse comme les prix, le régime reste déficitaire sur toute la période. Les réserves du régime s'éteignent en 2072. Cette projection est conforme au décret qui exige que le régime dispose de 40 ans de réserves.



Cette projection tient compte du report de l'âge légal de départ à la retraite. L'impact du nombre de trimestres cotisés ne concerne que le régime de base, sans impact sur le régime complémentaire.

Pour rappel, la réforme des retraites en décalant l'âge d'ouverture des droits à retraite de 62 à 64 ans n'a pas d'incidence sur l'équilibre financier du régime. Les personnes partant à 62 ans aujourd'hui partiront 2 ans plus tard mais avec une décote moindre (de 10 %).

Le scénario central est prudent. 4 scénarios l'encadrent

Deux scénarios plus optimistes avec une croissance des commissions supérieures aux prix (de 0,5 % ou de 1 %). Les deux scénarios supposent que les parts de marchés des Agents généraux se stabilisent en IARD, bénéficient toujours d'une croissance soutenue des réseaux vie, renforcent leur positionnement dans l'épargne. Les stratégies des grandes compagnies participent aussi à cette vision optimiste. Les réseaux bénéficient d'un bon report des hausses de prix, et d'une croissance des prix plus rapide que l'indice des prix à la consommation des ménages.

Deux scénarios plus pessimistes ont été réalisés (taux de croissance sur la période de projections inférieur de 0,5 % et le second de 1 % à l'IPC jusqu'en 2034 puis de 0,5 % au-delà).

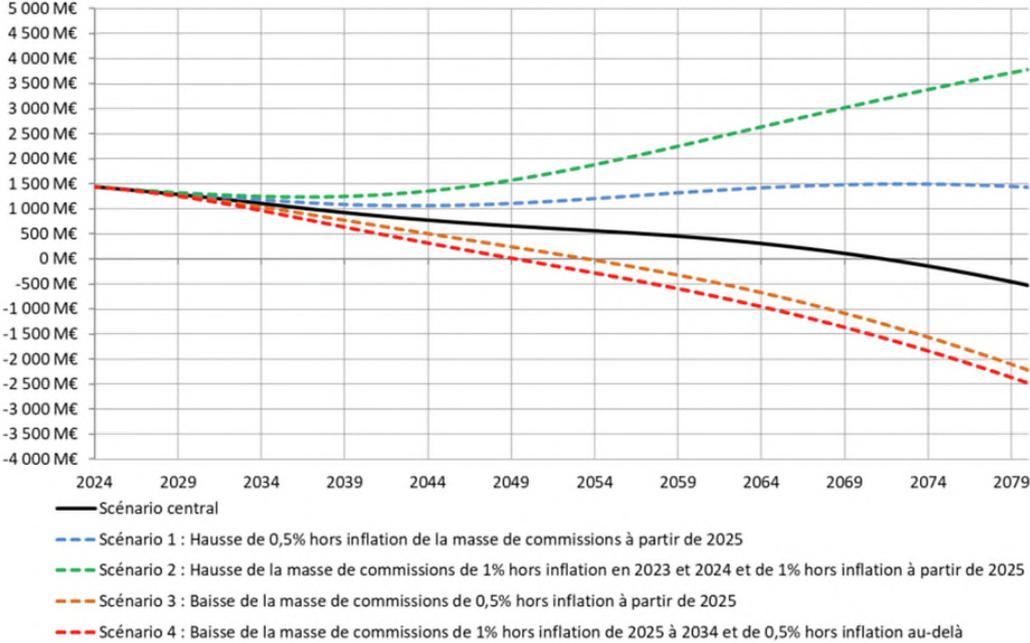
Vont dans le sens de la prudence la réorganisation des grands réseaux semble se terminer mais il faudra quelques années pour le confirmer mais aussi les incidences dans le futur de la crise climatique qui pourrait avoir des répercussions importantes sur le marché de l'assurance. Les réseaux vie ont connu un développement très rapide ces dernières années qui pourrait marquer le pas ces prochaines années.

Les données du passé militent pour un scénario favorable (sous l'hypothèse que l'inflation est maîtrisée dans l'avenir) mais la prudence doit rester de mise. Le scénario le plus défavorable (assiette évolue comme l'IPC - 1 % puis IPC - 0,5 %) conduit à ne plus avoir de réserves dès 2050 et en 2054 pour le scénario à -0,5 %. Au contraire les 2 scénarios optimistes prévoient au pire une extinction des réserves au-delà de 2080 (scénario IPC +0,5%).

Des petits chocs peuvent ainsi modifier considérablement l'équilibre de long terme du régime, ce qui conduit la CAVAMAC à être prudente.

Les scénarios optimistes pourront conduire à l'avenir des ajustements de paramètres. Par la baisse du taux d'appel en le ramenant progressivement à 100 % (dans le scénario IPC+ 1 %), par une revalorisation inférieure à l'IPC ou une agmentation du taux d'appel si l'assiette s'avérait moins dynamique que l'indice des prix.

Évolution du fonds de réserve - Sensibilités économiques



IV – REGIME D'ASSURANCE VIEILLESSE DE BASE DES PROFESSIONS LIBERALES (RBL)

Principaux résultats du régime de base.

	En millions d'euros							
	2010	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Recettes totales	40,08	48,15	59,83	60,32	61,31	60,0	62,6	65,4
dont cotisations	39,86	53,87	55,66	55,87	56,91	56,1	58,9	61,6
Dépenses totales	91,68	105,24	108,69	108,53	108,30	110,9	113,0	118,8
dont prestations	91,44	102,13	104,53	104,39	104,09	106,5	109,2	114,6
Résultat net	-51,59	-57,10	-48,86	-48,21	-46,98	-50,9	-50,3	-53,4
cotisations	100	135,2	139,6	140,2	142,8	140,8	147,7	154,5
Prestations	100	111,7	114,3	114,2	113,8	116,4	119,5	125,3

Base 100 en 2010

Malgré la baisse des effectifs, les recettes du régime tirées par une hausse des revenus.

Hors conjoints collaborateurs, le régime compte, à fin 2023, 11 870 cotisants au titre de la CAVAMAC, en baisse de 32 affiliés par rapport à 2023. En incluant les conjoints collaborateurs (108), le nombre de cotisants au RBL s'élève à 11978 (soit – 0,3 %).

Le total des cotisations s'est élevé pour l'exercice 2022 à 61,6 M€, en progression de 4,6% par rapport à 2023, profitant de la forte augmentation de la valeur du PASS.

Le taux de reste à recouvrer est de 2,2%, niveau équivalent à celui de 2023.

Liquidation et paiement des pensions de retraite.

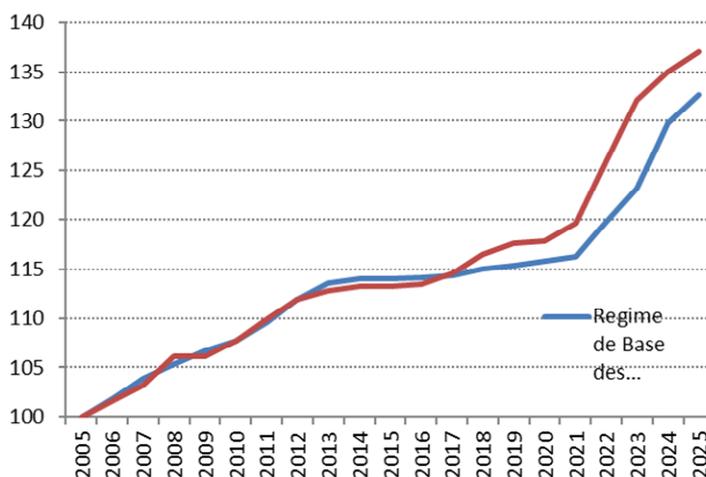
Au 31 décembre 2024, le RBL compte, au titre de la CAVAMAC, 25 547 allocataires de droits propres et 9 400 bénéficiaires de pensions de réversion. Les effectifs totaux (35 608), diminuent encore légèrement cette année.

Evolution du nombre de bénéficiaires de pensions depuis 2010

	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Droits Propres (RBL)	26 487	27 477	26 600	26 314	25 914	25 721	25 547
Droits Propres (conjoints coll)		429	558	587	619	641	661
Réversions	9 502	9 949	9 613	9 825	9 561	9 534	9 400
Conjoints coexistants	13	1	0	0	0	0	0
Total	36 002	37 856	36 771	36 726	36 094	35 896	35 608

Le montant total des prestations de l'exercice 2022 a été, pour les agents généraux, de 114,6 M€ chiffre à rapprocher de celui des cotisations (61,6 M€).

Evolution de la valeur du point en moyenne annuelle



IPC : Indice des prix à la consommation en moyenne annuelle, hors tabac

Depuis 2016, la revalorisation annuelle des montants de prestations sociales, dont la pension RBL, est effectuée sur la base d'un coefficient égal à la moyenne annuelle des douze derniers indices des prix à la consommation, hors tabac, mensuels de ces prix publiés par l'Institut national de la statistique et des études économiques l'avant-dernier mois qui précède la date de revalorisation des prestations, rapporté à la moyenne annuelle des valeurs du même indice sur les douze mois précédents.

Montants moyens des retraites de droit propre et de réversions depuis 2010

variation de la retraite en valeur et en volume

	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Retraite de droit propre							
montant en euros	2 808 €	3 045 €	3 224 €	3 263 €	3 336 €	3 526 €	3 730 €
En volume		0,7%	0,9%	0,8%	1,1%	0,8%	0,5%
En valeur		0,8%	1,2%	1,2%	2,2%	5,7%	5,8%
Retraite de réversion							
montant en euros	1 685 €	1 713 €	1 729 €	1 703 €	1 727 €	1 724 €	1 784 €
En volume		-1,5%	1,1%	-1,9%	0,3%	-4,7%	-1,8%
En valeur		-1,5%	1,4%	-1,5%	1,4%	-0,1%	3,4%

V – RÉGIME D'ASSURANCE D'INVALIDITE – DECES (RID)

Principaux résultats du régime invalidité décès : le résultat net très excédentaire pour la quatrième année consécutive.

Les cotisations progressent de 3, 2% pour atteindre 22,6 M€. Les restes à recouvrer sont de 17 212 euros nuls (0.07%). En revanche, les dépenses techniques demeurent orientées à la baisse.

	En millions d'euros							
	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024	24/23
Recettes totales	25,61	20,15	21,09	23,74	22,75	23,51	24,06	3,3%
dont cotisations	25,26	19,64	20,53	20,88	21,90	22,59	23,60	3,2%
Dépenses totales	18,22	19,39	20,13	17,83	18,07	17,49	16,81	-3,2%
dont cot. prises en charge	12,38	10,56	9,37	8,83	8,04	7,96	7,65	-0,9%
dont rentes invalidité	2,82	5,40	7,03	6,95	6,42	6,13	6,47	-4,6%
dont capitaux décès	2,33	2,79	2,83	1,07	2,28	2,65	1,86	16,3%
RESULTAT NET	7,39	0,76	0,96	5,91	4,68	6,01	7,27	28,5%

Nombre de capitaux décès et de rentes servies depuis 2010

	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Capitaux décès	22	34	28	18	17	19	16
Rentes totales	66	102	114	117	114	109	98
Rentes partielles	9	10	31	12	9	11	13
Rentes conjoint		1	1	1	1	1	0

Le montant total des pensions d'invalidité s'est élevé en 2024 à 6,47 M€ pour 111 pensions servies, contre une moyenne de 140 personnes entre 2019 et 2021.

Depuis 4 ans, les décès d'actifs se stabilisent en dessous de 20 par an, la caisse a comptabilisé 16 capitaux décès en 2024 pour un montant total de 1,86 M€.

A ces prestations s'ajoute la facturation par le RCO des points gratuits attribués aux adhérents bénéficiaires de prestations d'invalidité, le montant diminue chaque année pour s'établir à 7,65 M€ en 2024.

Le résultat du régime se traduit par un bénéfice de 7,27 M€, pour un excédent technique de 7,6 M€.

Les bons résultats bénéficient de la baisse des taux et d'une année favorable aux actions.

Les réserves de la CAVAMAC ont bénéficié des performances solides des marchés en 2024 : + 5,31 % de rendement financier pour les réserves du régime complémentaire et 2,64 % pour le régime invalidité décès.

Plusieurs facteurs ont contribué à la bonne performance des marchés financiers, notamment :

- Le début du cycle de baisse des taux d'intérêt dans la plupart des pays développés
- La résilience de l'économie américaine
- La publication de résultats d'entreprises supérieurs aux attentes

Ce contexte a permis à toutes les classes d'actifs de bénéficier de résultats positifs. Trois classes d'actifs ont tiré les performances des réserves : les actions internationales (19,8 %), les obligations haut rendement (7,85 %) et les actions européennes (6,02%). Les résultats positifs de 2024 ne permettent cependant pas de retrouver les valorisations d'avant la crise de 2022 pour les obligations Aggregate. Seuls les actifs immobiliers voient leur valorisation diminuer de 10% en raison essentiellement du niveau des taux qui perturbe encore les marchés.

L'environnement économique et financier en 2024

Les actions européennes ont sous-performé les marchés américains, freinées par des incertitudes politiques (crise en France et Allemagne) et un ralentissement économique marqué, notamment en Allemagne (en récession technique). La BCE a baissé ses taux pour soutenir l'économie, mais cela n'a pas suffi à compenser les difficultés structurelles. L'Euro Stoxx 600 a progressé de seulement 6 %, avec des performances disparates entre indices nationaux (+16 % pour le DAX contre -2,1 % pour le CAC 40). Les valeurs financières, industrielles et technologiques ont tiré leur épingle du jeu, tandis que le luxe et l'automobile ont souffert.

Les marchés américains ont surperformé, soutenus par la croissance économique (PIB à +2,7 %) et par les baisses de taux de la Fed de 1% à 4.5%. Le S&P 500 a enregistré une hausse de 24,6 %, principalement portée par les "Magnificent 7", dont Nvidia (+169 %) et Tesla (+64 %).

Les banques centrales ont en 2024 marqué le début d'un cycle de baisse des taux directeurs dans les pays développés, bien que de manière inégale. La BCE a commencé à réduire en juin son taux de dépôt de 4 % à 3 % via quatre baisses de 25 points de base. Elle est restée prudente face aux risques d'inflation. La Fed n'a commencé son assouplissement qu'en septembre avec une réduction totale de 100 bps, portant les Fed Funds à 4,50 %.

Aux États-Unis, les taux d'intérêt ont connu une forte volatilité en 2024. Le taux à 10 ans a terminé l'année à 4,6%, en hausse de 0,6 % par rapport au début de l'année. Les investisseurs ont été tiraillés entre les espoirs de baisse des taux et les craintes liées à l'inflation. La désinflation aux États-Unis a connu un coup d'arrêt au second semestre, ce qui a ralenti les anticipations de nouvelles baisses de la Fed.

En Europe, l'incertitude politique et l'affaiblissement de la croissance ont soutenu les baisses de taux. Les taux d'intérêt européens ont également été volatils, mais dans une moindre mesure qu'aux États-Unis. Le taux à 10 ans allemand a terminé l'année à 2,4 %.

Les conséquences sur les portefeuilles obligataires européens sont les suivantes :

-L'indice obligations IC a performé de 2,7 % ce qui ne permet pas au portefeuille de retrouver sa valorisation de fin 2021 (-3.35 %).

- L'indice obligations à haut rendement euro a performé de 8,4 %. Par rapport à 2021, l'indice a augmenté de 7,7 %.

Les valorisations sur les marchés immobiliers en retrait de 10%

Le marché de l'immobilier fait encore les frais des ajustements de tarifs et des taux. Ce marché prévoyait une stabilisation des valeurs immobilières à mi 2024.

Les réserves en valeur comptable au 31 décembre 2024.

Le montant des réserves, exprimé en valeur comptable est de 1.105 M€ pour le RCO et de 78 M€ pour le RID.

Tableau : La structuration de l'Actif de référence en 2024 (valeur comptable)

En millions d'euros

	RCO	RID	TOTAL	Limites
OBLIGATIONS	512	55	568	34 % au moins
FCP A RISQUE	1	0	1	5 % au plus
ACTIONS	416	15	430	Libre
IMMOBILIER	175	8	183	15 % au plus
PRETS ET DEPOTS	1	0	1	libre
TOTAL GENERAL	1 105	78	1 183	

Source : CAVAMAC

Les portefeuilles RCO et RID de la CAVAMAC en valeur de marché à fin décembre 2024.

Les tableaux ci-dessous détaillent la composition des portefeuilles pour les deux régimes de la CAVAMAC au 31 décembre sur trois exercices.

RCO _ Encours au 31 décembre de 2022 à 2024

au 31/12				En euros et structure en %		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Obligations Euro	291 828 951	321 552 631	330 811 288	21,2%	21,9%	21,6%
Obligations Haut rendement	105 885 060	122 839 282	132 482 203	7,7%	8,4%	8,6%
Obligations Convertibles Euro	127 029 614	134 343 992	140 424 265	9,2%	9,1%	9,2%
Actions Euro	403 704 187	480 406 349	509 337 781	29,4%	32,7%	33,2%
Actions Internationales	171 864 930	206 560 435	247 405 482	12,5%	14,1%	16,1%
OPCVM dédiés	1 100 312 741	1 265 702 690	1 360 461 019	80,1%	86,2%	88,6%
OPCVM ouverts _diversifié	151 352 564	132 991 376	153 908 904	11,0%	9,1%	10,0%
Trésorerie (poche LT)	122 607 641	70 355 397	20 277 297	8,9%	4,8%	1,3%
PORTEFEUILLE	1 374 272 947	1 469 049 463	1 534 647 220	100,0%	100,0%	100,0%

Source : CAVAMAC

RID _ Encours au 31 décembre de 2022 à 2024

En euros et structure en %

au 31/12	2022	2023	2024	Structure 2021	Structure 2022	Structure 2023	Structure 2024
Obligations Euro	16 384 167	17 506 322	18 047 250	26,7%	25,7%	25,0%	24,8%
Obligations Euro	0	2 110 962	2 276 657	0,0%	0,0%	3,0%	3,1%
Obligations Convertibles Euro	5 555 855	5 810 681	6 030 082	9,2%	8,7%	8,3%	8,3%
Actions Euro	23 794 883	28 276 409	30 343 971	38,8%	37,3%	40,4%	41,7%
OPCVM dédiés	45 734 905	53 704 375	56 697 959	83,0%	71,7%	76,7%	77,9%
OPCVM ouverts diversifiés	7 649 258	7 781 143	7 034 585	9,9%	12,0%	11,1%	9,7%
Trésorerie (poche LT)	10 402 821	8 512 526	9 013 947	7,1%	16,3%	12,2%	12,4%
PORTEFEUILLE	63 786 984	69 998 044	72 746 491	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : CAVAMAC

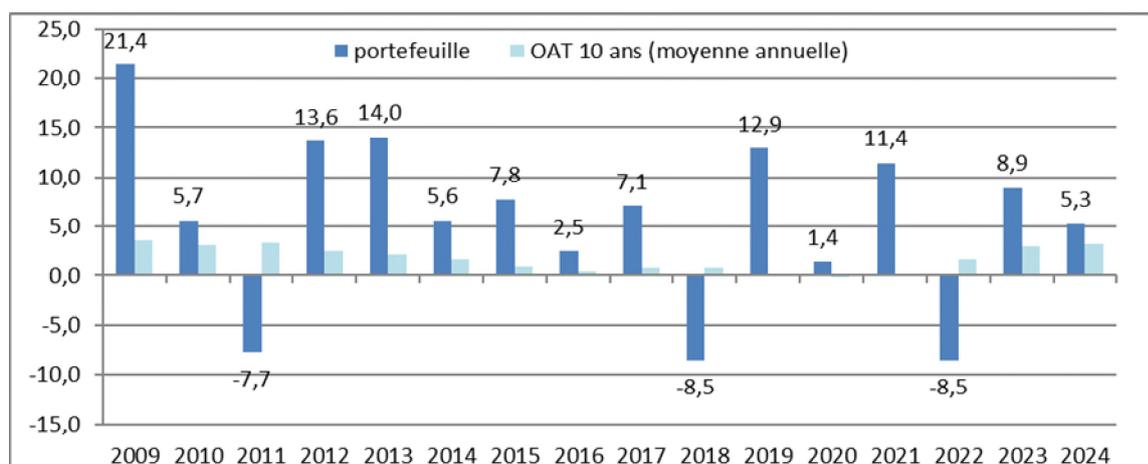
L'allocation stratégique de la CAVAMAC (colonne de droite) est rapprochée de l'allocation au 31/12 sur les trois dernières années.

Tableau
La structuration de l'Actif en valeur boursière au 31/12 en 2022/2023/2024

Classe d'actif	RCO			RID		
	Allocation au 31/12	Allocation stratégique	marges tactiques	Allocation au 31/12	Allocation stratégique	marges tactiques
	au 31/12/2022	sur l'année		au 31/12/2022	sur l'année	
Actions	46	50	0 / 55	40	50	0 / 55
Produits de taux	44	40	34 / 55	48	40	34 / 55
Autres	10	10	5 / 15	12	10	0 / 10
	au 31/12/2023	sur l'année		au 31/12/2023	sur l'année	
Actions	50	50	0 / 55	44	50	0 / 55
Produits de taux	40	40	34 / 55	45	40	34 / 55
Autres	10	10	5 / 15	11	10	0 / 10
	au 31/12/2024	sur l'année		au 31/12/2024	sur l'année	
Actions	53	50	0 / 55	44	50	0 / 55
Produits de taux	37	40	34 / 55	46	40	34 / 55
Autres	10	10	5 / 15	10	10	0 / 10

Performances annuelles des portefeuilles RCO et RID depuis 2009

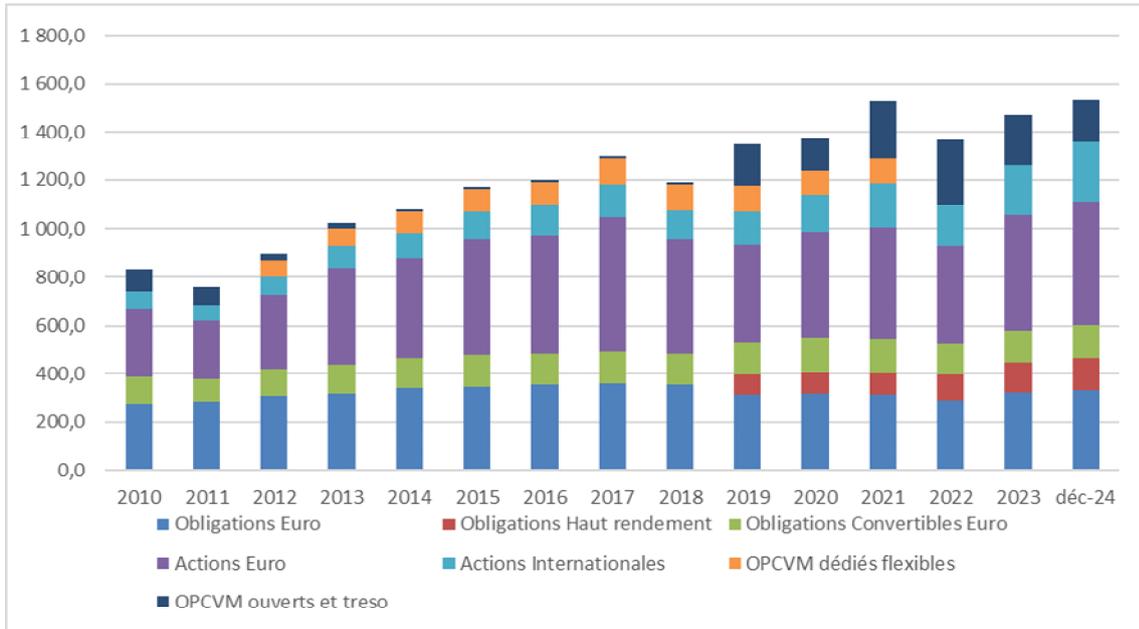
Portefeuille RCO



Le taux français OAT 10 ans au 31/12 est indiqué à titre de comparaison (barres bleu clair).

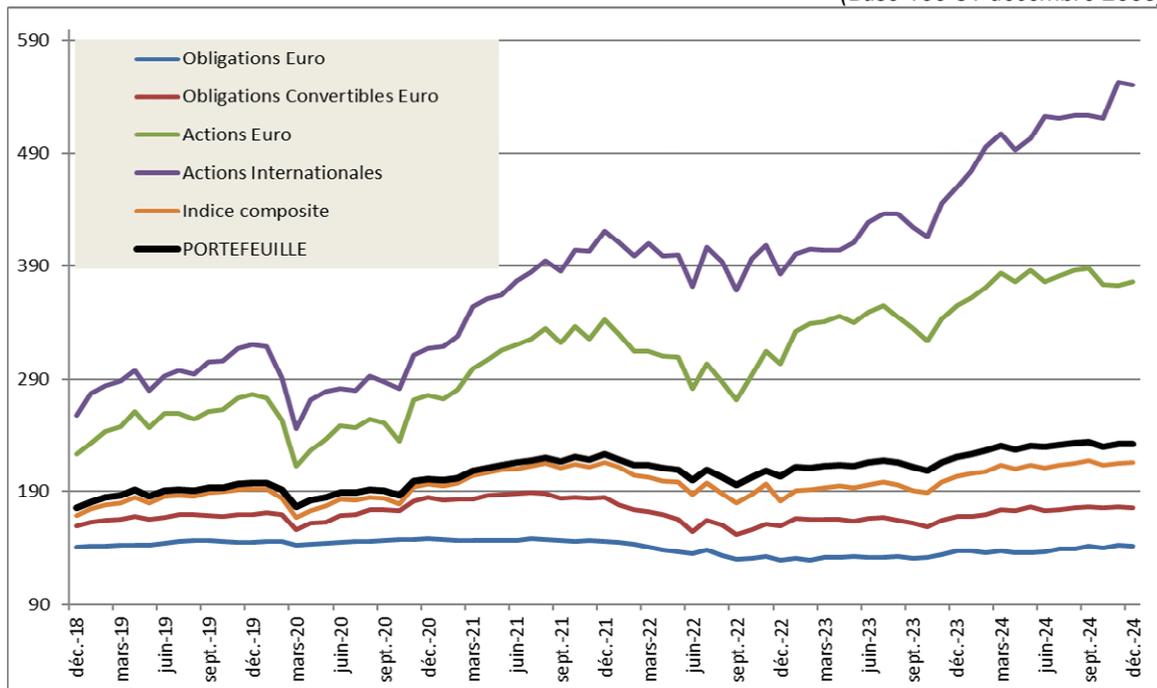
Le différentiel correspond à une mesure de la surperformance par rapport à un taux sans risque.

Montants des réserves de 2010 en 2024 (Millions €)



Performances mensuelles des placements de la CAVAMAC par poches

(Base 100 31 décembre 2008)



Performances annuelles au 31/12/2024 des placements RCO sur 1/3/8 ans

	En%			
	sur 1 an	sur 3 ans	sur 8 ans	en moy ann sur 8 ans
Obligations Euro	2,88%	-3,16%	0,74%	0,09%
indice obligation	2,71%	-2,50%	0,95%	0,12%
Obligations Haut rendement	7,85%	10,29%		
indice Haut Rendement	8,39%	7,75%		
Obligations Convertibles Euro	4,53%	-4,63%	8,57%	1,03%
Indice Obligations Convertibles Euro	6,16%	-5,05%	9,63%	1,16%
Actions Euro	6,02%	9,80%	61,64%	6,19%
indice Actions Euro	9,26%	13,58%	73,05%	7,10%
Actions Internationales	19,77%	30,90%	112,07%	9,85%
indice Actions Internationales	26,60%	32,06%	146,69%	11,95%
OPCVM ouverts et treso	-8,13%	-13,83%	-10,84%	-1,42%
PORTEFEUILLE	5,31%	4,43%	30,75%	3,41%

Lecture : Les OPCVM Cavamac « actions internationales » ont une performance de -9,04% en 2022.

L'indice des actions internationales a eu une performance de -12,78%.

indice obligation :

jusqu'au 1er avril 2019 : Obligations Euro (50% Euro MTS 3-5 50% Euro MTS 5-7)

Après le 1er avril 2019 : (40% Euro MTS 3-5, 40% Euro MTS 5-7, 20% Ice BofAML Corporate)

Indice oblig high yield : CE BofAML BB-B Euro Non-Financial High Yield Constrained Index (HEC5) - EUR

Obligations convertibles : Exane ECI Euro puis Exane ECI Europe Convertible EUR-H depuis le 30/06/2022

Indice actions zone euro : DJ Eurostoxx NR

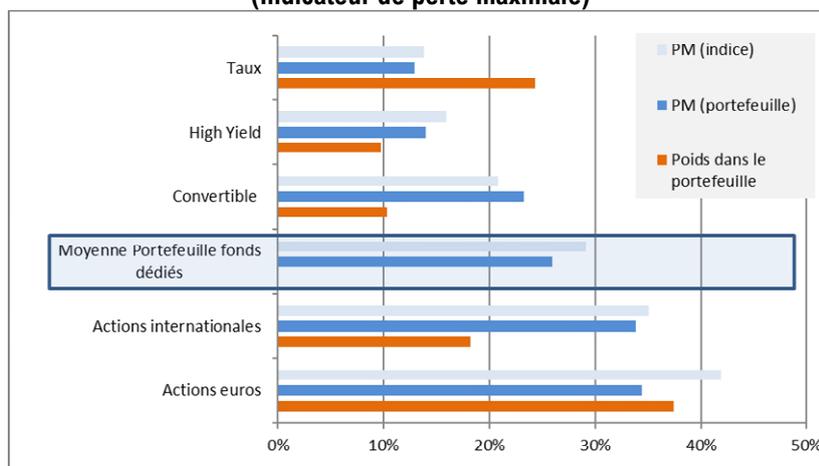
Indice actions zone internationale : MSCI World

Indice gestion flexible : EONIA + 4 %

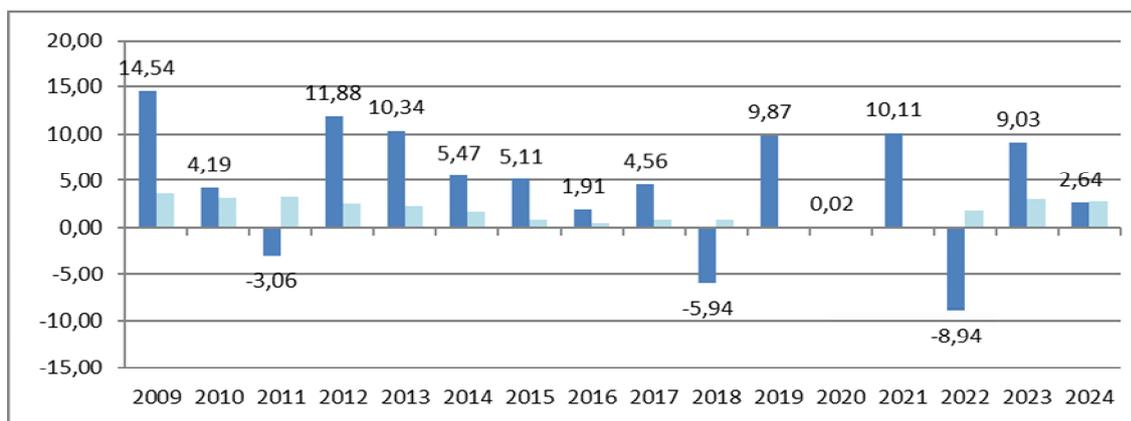
L'analyse de la perte maximale du portefeuille

Les pertes cumulées maximum des fonds sur 3 ans, présentées ci-dessous montre une relativement bonne maîtrise des risques sur les classes d'actifs les plus volatiles à savoir les actions (zone Euro et Monde), ainsi que sur la poche flexible. La perte maximale du portefeuille (hors immobilier) s'établit à 25,95 %, inférieur à son indice de référence (29,1 %).

Graphique
Perte maximale des poches et moyenne du portefeuille au 31/12/2024
(Indicateur de perte maximale)



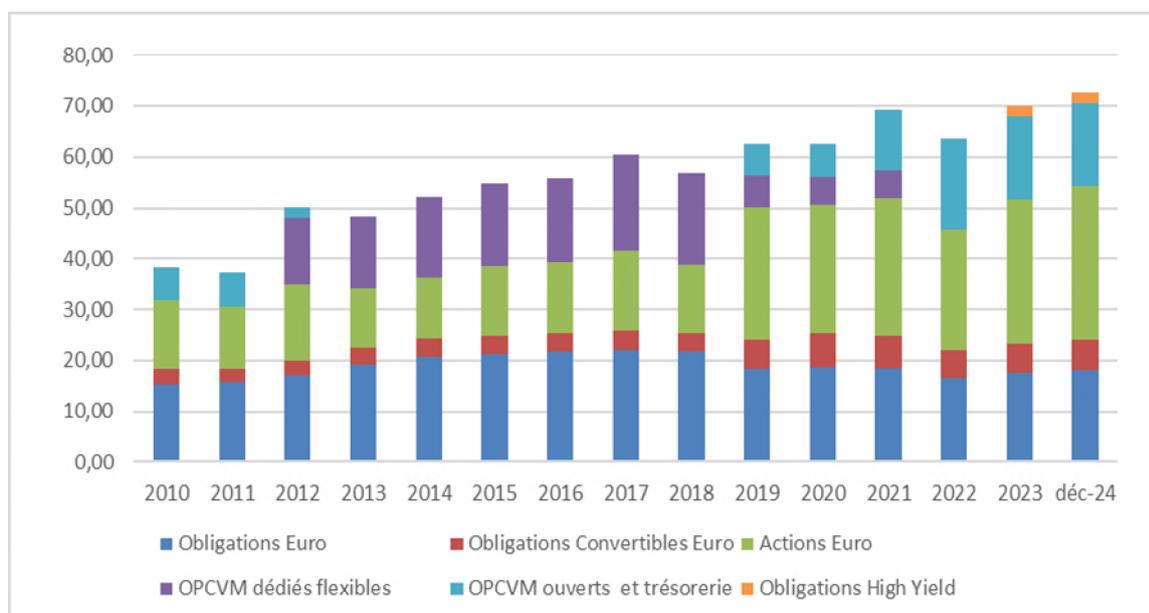
Portefeuille RID (rendement financier)



Performances annuelles des placements RID au 31/12/24 sur 1/3/8 ans

	sur 1 an	sur 3 ans	sur 8 ans	en moy ann sur 8 ans
Obligations Euro	3,09%	-2,40%	2,84%	0,35%
indice obligation	2,71%	-2,50%	0,95%	0,12%
Obligations Convertibles Euro	3,78%	-5,38%	7,67%	0,93%
Indice Obligations Convertibles Euro	6,16%	-5,05%	9,63%	1,16%
Actions Euro	7,31%	12,77%	65,15%	6,47%
indice Actions Euro	9,26%	13,58%	73,05%	7,10%
OPCVM dédiés purs	5,57%	5,26%	31,59%	3,49%
fond immobilier	-6,79%	-4,63%		
PORTEFEUILLE	2,64%	2,37%	20,10%	2,32%

Montants des réserves du Régime invalidité décès au 31 décembre depuis 2010 (M€)



Activité de la Commission d'Action Sociale.

Nombre de décisions et montants - action sociale en 2024

	Nb dossiers instruits (a+b)	Nombre de rejets (a)	Nombre d'accords(b)	Montant annuel en €		Montants accordés tous régimes
				Montants accordés au titre du régime de base	Montants accordés au titre des autres régimes	
Paiement des cotisations	2	1	1	7 775 €		7 775 €
TOTAL COTISANTS	2	1	1	7 775 €	0 €	7 775 €
Aide-ménagère	45	8	37	32 420 €	7 075 €	39 495 €
Aides relatives à la santé/retour d'hospitalisation	27	4	23	30 320 €		30 320 €
Aides pour l'hébergement en établissement de retraite	50	5	45	85 426 €	1 500 €	86 926 €
Aides relatives à l'adaptation de l'habitat et la prévention de la perte d'autonomie	25	7	18	21 388 €		21 388 €
Secours	94	18	76	134 317 €	7 325 €	141 642 €
Aides forfaitaires					22 672 €	22 672 €
TOTAL PRESTATAIRES	241	42	199	303 871 €	38 571 €	342 443 €
TOTAL (cotisants/prestataires)	243	43	200	311 646 €	38 571 €	350 218 €
Total des aides 2023	152	27	125	203 782 €	42 681 €	246 464 €
Total des aides 2022	152	26	126	199 099 €	64 530 €	263 629 €
Total des aides 2021	160	28	132	219 273 €	87 039 €	306 312 €
Total des aides 2020	212	60	152	264 563 €	17 981 €	282 544 €

Activité de la Commission de Recours Amiable et de la Commission d'Inaptitude.

Recours amiable

ANNEE	Type de demande	Nb de demandes	Accord	Accord partiel
2024	Contestations	35	1	
	Délais	169	169	
	Majorations/Pénalités	597	429	162
2023	Contestations	32	1	
	Délais	107	107	
	Majorations/Pénalités	366	253	99
2022	Contestations	34	3	
	Délais	135	135	
	Majorations/Pénalités	513	410	99
2021	Contestations	35	4	
	Délais	106	106	
	Majorations/Pénalités	519	360	137
2020	Contestations	50	5	
	Délais	124	124	
	Majorations/Pénalités	614	518	67

Commission d'inaptitude

ANNEE	Type de demande	Nb de demandes	Accord
2024	Allocation retraite	72	64
	demande d'invalidité	22	11
	Exonérations de cotisations	36	33
2023	Allocation retraite	54	50
	demande d'invalidité	25	15
	Exonérations de cotisations	16	16
2022	Allocation retraite	54	54
	demande d'invalidité	14	12
	Exonérations de cotisations	16	16
2021	Allocation retraite	69	68
	demande d'invalidité	25	22
	Exonérations de cotisations	16	16
2020	Allocation retraite	82	81
	demande d'invalidité	15	12
	Exonérations de cotisations	16	16

Les coûts de gestion.

En 2024, les dépenses administratives de la CAVAMAC s'établissent à 6 666 K€, en augmentation de 4 % par rapport à 2023. Le montant des coûts de gestion par adhérent est de 141 euros pour la gestion de l'ensemble des régimes gérés.

Frais de gestion, ratios de 2005 à 2024

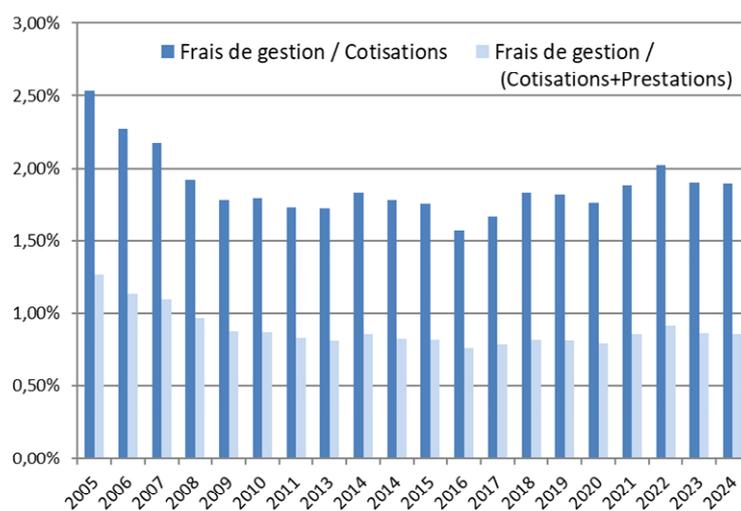
En milliers d'euros

	2005	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Cotisations (M€)	255 215	299 133	331 240	320 922	328 684	323 898	336 015	351 236
Prestations (M€)	255 029	312 572	371 364	391 738	389 842	386 918	404 284	421 386
Sommes gérées (M€)	510 244	611 705	702 604	712 660	718 526	710 816	740 299	772 622
Frais de gestion totaux (k€)	6 461	5 354	5 813	5 647	6 193	6 556	6 408	6 666
dotation de gestion RBL (en K€)	1 952	2 311	2 556	2 754	3 554	3 811	3 625	3 573
Frais de personnel (en K€)	4 251	3 677	4 382	4 562	4 649	4 734	4 665	4 881

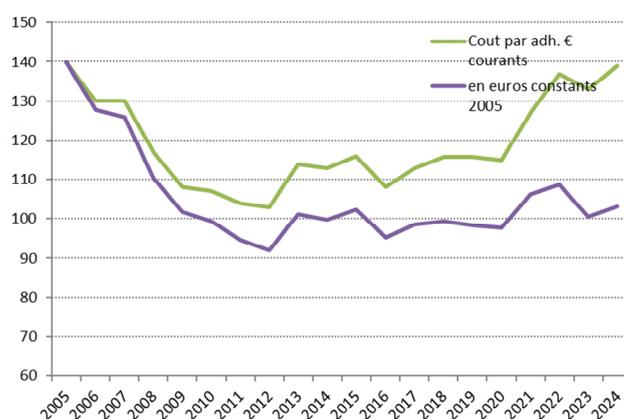
	2005	2010	2015	2020	2021	2022	2023	2024
Frais de gestion / Cotisations	2,53%	1,79%	1,75%	1,76%	1,88%	2,02%	1,91%	1,90%
Frais de gestion / (Cotisations+Prestations)	1,27%	0,88%	0,83%	0,79%	0,86%	0,92%	0,87%	0,86%
Frais de gestion /Effectifs gérés (en euros)	140	107	116	116	128	137	133	139

Le ratio frais de gestion sur cotisations a atteint son « point bas » en 2016, celui-ci est remonté à 2 % en 2022 sous l'effet combiné de la progression des charges administratives et la baisse du dénominateur (baisse des cotisations du régime complémentaire avec la baisse du taux d'appel). Le taux 2023. Le taux est de 1,90 % en 2024.

Ramenés à l'ensemble des sommes gérées (cotisations et prestations), le ratio est proche de 0,9 % depuis 4 ans (0,86 % en 2024).

Ratio des frais de gestion sur les sommes gérées

Evolution du cout de gestion d'un dossier, En euros courants et en euros constants 2005



Les coûts de gestion détaillés par fonction.

Les charges de gestion sont réparties selon des clés analytiques entre les différents processus de gestion de la CAVAMAC et les deux activités que sont la gestion des cotisations et la gestion des prestations (cf présentation ci-dessous).

36 % des charges sont liés aux services de gestion opérationnels et 64 % à l'ensemble des fonctions supports. Ces services, une fois rattachés aux activités font apparaître que le coût global de gestion est essentiellement lié à la gestion des prestations (52 %).

50 % du coût total de la CAVAMAC est rattaché à la gestion du coût du régime de base contre 41 % pour le régime complémentaire et 8,6 % pour le RID.

Dépenses de gestion administrative 2023-2024

	2023	2024	2024/2023	En euros et en % Structure 24
1 - COTISATIONS	904 459	1 014 092	12,1%	15,2%
RB	602 711	653 876	8,5%	9,8%
RC	254 215	303 662	19,5%	4,6%
RID	47 533	56 553	19,0%	0,8%
2 - PRESTATIONS RETRAITE	1 356 028	1 358 270	0,2%	20,4%
RB	871 694	863 105	-1,0%	12,9%
RC	484 334	495 165	2,2%	7,4%
3 - PRESTATIONS RID	51 977	49 835	-4,1%	0,7%
RID	51 977	49 835	-4,1%	0,7%
4 - SUPPORTS	2 782 137	2 824 313	1,5%	42,4%
RB	1 174 517	1 194 521	1,7%	17,9%
RC	1 253 093	1 269 871	1,3%	19,0%
RID	354 528	359 921	1,5%	5,4%
5 - GESTION D'ACTIFS ET AUTRES	204 000	213 895	4,9%	3,2%
RC	142 800	149 726	4,9%	2,2%
RID	61 200	64 168	4,9%	1,0%
6 - INFORMATIQUE	1 109 061	1 205 772	8,7%	18,1%
RB	583 216	619 888	6,3%	9,3%
RC	481 489	543 931	13,0%	8,2%
RID	44 357	41 953	-5,4%	0,6%
Total général	6 407 664	6 666 176	4,0%	100,0%

Dépenses de Gestion administrative par processus 2023-2024

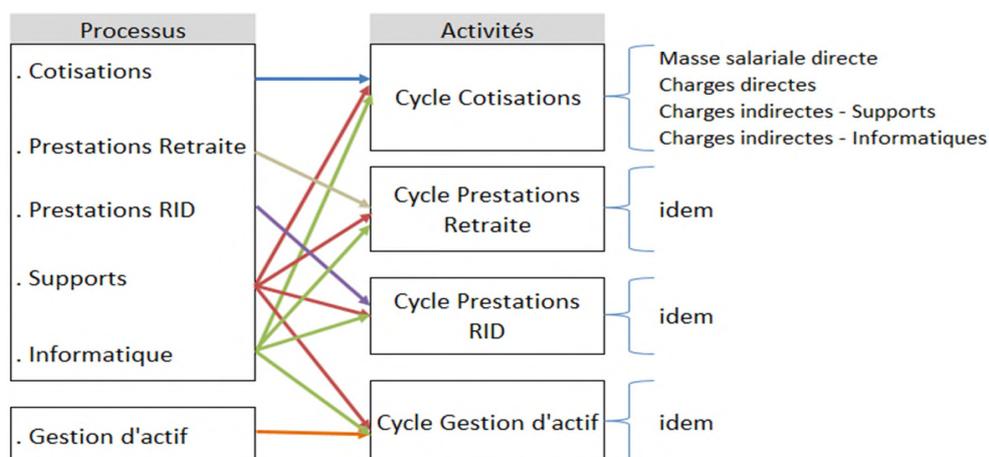
	2 023	2 024	2024/2023	Structure 24
RB	3 232 138	3 331 390	3,1%	50,0%
1 - COTISATIONS	1 327 917	1 421 549	7,1%	21,3%
2 - PRESTATIONS RETRAITE	1 904 221	1 909 841	0,3%	28,6%
RC	2 615 931	2 762 356	5,6%	41,4%
1 - COTISATIONS	935 563	1 032 380	10,3%	15,5%
2 - PRESTATIONS RETRAITE	1 454 418	1 488 785	2,4%	22,3%
5 - GESTION D'ACTIFS ET AUTRES	225 950	241 191	6,7%	3,6%
RID	559 595	572 431	2,3%	8,6%
1 - COTISATIONS	385 887	397 183	2,9%	6,0%
3 - PRESTATIONS RID	71 215	68 326	-4,1%	1,0%
5 - GESTION D'ACTIFS ET AUTRES	102 492	106 922	4,3%	1,6%
Total général	6 407 664	6 666 176	4,0%	100,0%

En euros et en %

Effectifs en Equivalent temps plein par fonction 2023-2024

	2 023	2 024	2024/2023	Structure 24
RB	26,9	25,9	-3,7%	53,5%
1 - COTISATIONS	6,4	6,2	-3,0%	12,9%
2 - PRESTATIONS RETRAITE	8,8	8,2	-6,5%	17,1%
4 - SUPPORTS	7,1	7,1	0,1%	14,8%
6 - INFORMATIQUE	4,5	4,3	-5,5%	8,8%
RC	19,0	18,8	-0,8%	39,0%
1 - COTISATIONS	2,7	2,8	1,3%	5,7%
2 - PRESTATIONS RETRAITE	4,9	4,7	-4,5%	9,7%
4 - SUPPORTS	6,8	6,8	-0,1%	14,0%
5 - GESTION D'ACTIFS ET AUTRES	0,8	0,8	1,2%	1,7%
6 - INFORMATIQUE	3,7	3,7	0,9%	7,8%
RID	3,7	3,6	-2,2%	7,5%
1 - COTISATIONS	0,5	0,5	1,2%	1,1%
3 - PRESTATIONS RID	0,5	0,5	-6,0%	1,1%
4 - SUPPORTS	1,9	2,0	0,1%	4,0%
5 - GESTION D'ACTIFS ET AUTRES	0,4	0,4	1,2%	0,7%
6 - INFORMATIQUE	0,3	0,3	-18,0%	0,6%
Total général	50	48	-2,5%	100,0%

En euros et en %



Les indicateurs de Contrôle interne

Le contrôle interne et la gestion des risques s'inscrivent dans le cadre de la politique définie par le Conseil d'Administration et sont mises en œuvre sous la responsabilité de la Direction et du Directeur Comptable et Financier. Une charte d'audit interne a été rédigée et validée par le conseil d'administration de la CNAVPL le 25 septembre 2014.

Le contrôle interne retrace les dispositifs de mesure, de surveillance, d'encadrement des risques auxquels la CAVAMAC est exposée. Il est établi en application de l'article D. 114-4-16 du décret du 14 octobre 2013.

Chaque année, les résultats des activités de contrôle et des indicateurs de maîtrise des risques sont produits dans un rapport, les motifs d'erreur ou les anomalies détectées par catégorie d'opérations sont étudiés et donnent lieu à des actions de correction.

Le dispositif de contrôle interne CAVAMAC couvre le régime de base des professions libérales, le régime d'assurance vieillesse complémentaire et le régime décès/invalidité.

Il s'applique aux domaines Cotisations, Prestations, et Fonctions supports (comptabilité, informatique, moyens généraux, archivages des dossiers, contrôle interne, gestion des ressources humaines, gestion administrative).

Le dispositif de contrôle interne est constitué d'un plan de contrôle interne et d'une cartographie des risques qui couvre l'ensemble des processus et de procédures, les risques majeurs, les risques de prévention et de lutte contre la fraude.

Sont également associés au dispositif de contrôle interne, un plan de sécurité des systèmes d'information, un processus de validation des projets, un processus de suivi des incidents.

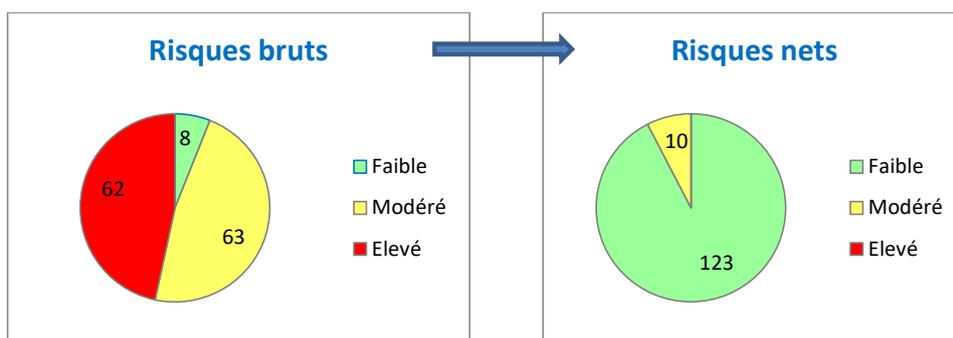
La CNAVPL et le commissaire aux comptes de la CNAVPL réalisent chaque année, distinctement, une mission d'audit du dispositif de contrôle interne CAVAMAC.

La cartographie des risques de la CAVAMAC est en place depuis 2009. Elle fait l'objet d'une révision annuelle.

Après qualification des risques avant toute mesure de prévention et de contrôle (les risques bruts), le dispositif consiste à mettre en place des dispositifs de contrôle et de prévention pour diminuer les risques afin d'obtenir les risques résiduels les plus bas possibles.

Le suivi de l'évolution des risques résiduels d'une année sur l'autre permet d'apprécier le résultat des efforts portés sur le contrôle interne ou, à contrario, de mettre en avant les risques non couverts par le dispositif de contrôle interne.

La répartition des risques est la suivante :



Rapport de contrôle interne pour l'année 2024, CAVAMAC

Indicateurs (extraits du Rapport de Contrôle interne)

Indicateurs pour le régime de base et tous régimes (2021-2024)

Contrôle-Processus	Indicateurs	Description	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023	Valeur 2024	
CC 1 - Exhaustivité des affiliations	Taux de traitement des affiliations dans les délais	Affiliations traitées dans le trimestre (date de saisie de l'affiliation) suivant celui de la date de début d'activité rapporté aux affiliations reçues dans l'année.	85,31%	85,37%	80,38%	803	91%
						878	
CC 2 – Appels de cotisations	Taux d'anomalie de calcul sur les appels de cotisations	Taux des appels de cotisations avec une anomalie de calcul par rapport au nombre d'appels de cotisations contrôlés.	0,05%	0,04%	0,04%	12	0,03%
	36 952						
	Taux de couverture des contrôles sur les appels de cotisations	Proportion des appels contrôlés par rapport à la volumétrie des appels de cotisations émis.	97,82%	99,36%	100,00%	36 952	97,54%
	37 883						
CC 3 – Assiette des cotisations/revenus	Suivi des Revenus transmis aux Sections via le système de collecte partenaire	Cet indicateur mesure le taux de revenus transmis via le système de collecte partenaire et les revenus attendus par les caisses	94,54%	95,48%	95,93%	11 200	94,93%
	11 798						
	Nombre de TO à date (Taxés d'Office)	Nombre de TO à date (Taxés d'Office).	208	102	93	97	
	Montant de la créance de TO à date (Taxés d'office)	Montant de la créance de TO à date (Taxés d'office)	1 190 962 €	566 205 €	385 487 €	495 358 €	
CC 4 – Remboursements de cotisations	Taux de couverture des contrôles effectués sur les remboursements de cotisations	Proportion des remboursements de cotisations contrôlée par rapport à la volumétrie des remboursements de cotisations effectués.	2,46%	2,57%	2,60%	60	3%
	1 775						
	Taux d'anomalie de remboursements de cotisations après contrôle	Part des remboursements de cotisations avec une anomalie (remboursement à tort ou erreur de remboursement) par rapport au nombre de remboursements de cotisations contrôlés	0%	0%	0%	0	0%
60							
CC 7 – Recouvrement contentieux/Prescription	Montant des créances prescrites	Montant des créances non recouvrables.	0 €	0 €	0 €	0 €	
	Montant des créances en ANV	Cet indicateur permet d'apprécier le montant des créances non recouvrables pour lesquelles il a été décidé de cesser toutes poursuites et mettre la dette en sommeil.	818 494 €	849 102 €	925 905 €	963 863 €	
447 076 €			471 469 €	489 284 €	552 379 €		
CC10 – Dossier de liquidation - Liquidation	Taux de dossiers de liquidation de droits propres incomplets	Part de dossiers incomplets contrôlés par le 2nd /dernier niveau par rapport au nombre de dossiers contrôlés.	0%	0%	0%	0	0%
	133						
	Indice de Qualité des dossiers de retraite Validés (IQV) sans impact financier	Part des dossiers de retraite de droits propres déjà validés et mis en paiement qui présente « un constat d'erreur » à la suite d'un contrôle de second / dernier niveau.	99,23%	100%	100%	4	96,99%
133							
	Taux d'Incidence Financière des erreurs au sein des dossiers de retraite liquidés (TIF)	Taux d'incidence financière des « erreurs décelées » dans les dossiers de pensions de retraite de droits propres à la suite du contrôle de second / dernier niveau.	0,04%	0,00%	0,00%	188,44	0,03%
472 370							

Contrôle-Processus	Indicateurs	Description	Valeur 2021	Valeur 2022	Valeur 2023	Valeur 2024	
CC 11 - Contrôle des allocations avant paiement	% des échéances de paiement contrôlés par l'ordonnateur et le comptable	Cet indicateur permet d'alerter sur les paiements HE (hors échéances) pour lesquels des contrôles n'ont pas été réalisés.	0%	0%	0%	0	0%
						24	
CC 12 - Contrôle des RIB	Taux d'erreur de saisie de RIB (suite à modification manuelle ou automatique)	Part des modifications de RIB saisies avec anomalie.	0%	0%	0%	1	0%
						338	
	% de modifications de RIB contrôlées par le 2nd niveau (intégration manuelle ou automatique)	Cet indicateur permet d'apprécier la proportion de RIB modifiés ayant fait l'objet d'un contrôle de 2 nd niveau / dernier	14,88%	4,84%	2,46%	338	11%
						3 212	
Nombre d'anomalies suite au contrôle des doublons de RIB	L'objectif de cet indicateur est de s'assurer que la base de données des coordonnées bancaires servant au versement des allocations ne comporte aucun doublon de RIB injustifié.	0	0	0	0	-	
CC 15 - Persistance des droits	% des allocataires ayant fait l'objet d'une demande de certificat existence vie par la CAVAMAC (NIR non certifiés + NIR certifiés avec adresse en France et domicile fiscal étranger + NIR certifiés avec adresse en France et paiement hors zone SEPA)	Cet indicateur permet d'apprécier la part de la population à risque contrôlée.	100%	100%	100%	302	100%
						302	
Contrôle CAVAMAC	% de pensions suspendues pour les allocataires ayant fait l'objet d'une demande de certificat de vie par la CAVAMAC	L'indicateur permet d'apprécier la part de pensions suspendues pour les allocataires contrôlés directement par la CAVAMAC.	0,65%	0,00%	2,20%	8	3%
					302		
CC 15 - Persistance des droits	% des allocataires résidents à l'étranger contrôlés (envoi d'un certificat d'existence vie – traitement MCE à compter de 2019).	Cet indicateur permet d'apprécier la part de la population à risque contrôlée.	100%	100%	100%	332	100%
						332	
Contrôle MCE	% de pensions suspendues allocataires résidents à l'étranger (traitement MCE à compter de 2019)	L'indicateur permet d'apprécier la part de pensions suspendues pour les allocataires résidents à l'étranger.	1,33%	2,75%	1,83%	1	0,30%
					332		
CC 16 - Recouvrement des indus	Montant de la créance d'indus à date	Cet indicateur permet d'apprécier le niveau de la créance d'indus (en montant) à date et d'examiner son évolution dans le temps.	22 969 €	26 689 €	31 516 €	22 862 €	
CC 17 - Radiation des allocataires	Taux de traitement des suspensions suite à décès dans les délais	Taux de traitement des radiations dans les délais.	99,88%	99,71%	99,29%	1610	99,20%
						1623	

Indicateurs pour le régime complémentaire (2021-2024)

Contrôle-Processus	Indicateurs	Description	Valeur 2022	Valeur 2023	Numérateur Dénominateur	Valeur 2024	
						CUMUL ANNEE 2024	
CC 1 - Exhaustivité des affiliations	Taux de traitement des affiliations dans les délais	Affiliations traitées dans le trimestre (date de saisie de l'affiliation) suivant celui de la date de début d'activité rapporté aux affiliations reçues dans l'année.	86%	81%	Numérateur Dénominateur	803 878	91%
CC 2 – Appels de cotisations	Taux d'anomalie de calcul sur les appels de cotisations	Taux des appels de cotisations avec une anomalie de calcul par rapport au nombre d'appels de cotisations contrôlés.	0,02%	0,00%	Numérateur Dénominateur	1 11 441	0,01%
	Taux de couverture des contrôles sur les appels de cotisations	Proportion des appels contrôlés par rapport à la volumétrie des appels de cotisations émis.	97%	98%	Numérateur Dénominateur	11 441 11 577	99%
CC10 – Dossier de liquidation - Liquidation	Taux de dossiers de liquidation de droits propres incomplets	Part de dossiers incomplets contrôlés par le 2nd /dernier niveau par rapport au nombre de dossiers contrôlés.	0%	0%	Numérateur Dénominateur	0 96	0%
	Indice de Qualité des dossiers de retraite Validés (IQV) sans impact financier	Part des dossiers de retraite de droits propres déjà validés et mis en paiement qui présente « un constat d'erreur » à la suite d'un contrôle de second / dernier niveau.	100%	100%	Numérateur Dénominateur	0 96	100%
	Taux d'Incidence Financière des erreurs au sein des dossiers de retraite liquidés (TIF)	Taux d'incidence financière des « erreurs décelées » dans les dossiers de pensions de retraite de droits propres à la suite du contrôle de second / dernier niveau.	0%	0%	Numérateur Dénominateur	0 1 161 157 €	0%
CC 11 - Contrôle des allocations avant paiement	Taux d'échéances avec anomalies (par l'ordonnateur et/ou le comptable)	Cet indicateur permet d'alerter sur la bonne application et formalisation des contrôles concernant les paiements à échéances	0%	0%	Numérateur Dénominateur	0 12	0%
	% des échéances de paiement contrôlés par l'ordonnateur et le comptable	Cet indicateur permet d'alerter sur les paiements HE (hors échéances) pour lesquels des contrôles n'ont pas été réalisés.	0%	0%	Numérateur Dénominateur	0 24	0%
CC 16 - Recouvrement des indus	Montant de la créance d'indus à date	Cet indicateur permet d'apprécier le niveau de la créance d'indus (en montant) à date et d'examiner son évolution dans le temps.	98 164 €	97 722,00 €	-	61 943 €	

Indicateurs pour le RID (2021-2024)

Contrôle-Processus	Indicateurs	Description	Valeur 2022	Valeur 2023	Numérateur Dénominateur	Valeur 2024	
						CUMUL ANNEE 2024	
CC 1 - Exhaustivité des affiliations	Taux de traitement des affiliations dans les délais	Affiliations traitées dans le trimestre (date de saisie de l'affiliation) suivant celui de la date de début d'activité rapporté aux affiliations reçues dans l'année.	86%	81%	Numérateur Dénominateur	803 878	91%
CC 2 – Appels de cotisations	Taux d'anomalie de calcul sur les appels de cotisations	Taux des appels de cotisations avec une anomalie de calcul par rapport au nombre d'appels de cotisations contrôlés.	0,12%	0,08%	Numérateur Dénominateur	40 12556	0,32%
	Taux de couverture des contrôles sur les appels de cotisations	Proportion des appels contrôlés par rapport à la volumétrie des appels de cotisations émis.	100,00%	99,88%	Numérateur Dénominateur	12556 12556	100%
CC 16 - Recouvrement des indus	Montant de la créance d'indus à date	Cet indicateur permet d'apprécier le niveau de la créance d'indus (en montant) à date et d'examiner son évolution dans le temps.	0 €	0 €	-	0 €	

Les indicateurs de qualité.□ **Evolution des restes à recouvrer**

Les cotisations restant à recouvrer en fin d'année au titre de l'exercice en cours est un bon indicateur de qualité de gestion et aussi de l'état de santé économique des professionnels gérés. La plus grande complexité de la gestion du recouvrement du régime de base apparaît dans les résultats, appels de cotisations sur le revenu avec des mécanismes relativement complexes de régularisations. La dégradation des résultats du recouvrement au titre du Régime de base en 2020 est due aux retards dans les transferts de revenus 2019 à la CAVAMAC, à la suite des délais données aux professionnels de clôturer leurs comptes. 2021 marque un retour à la normale. Les cotisations étant retenues à la source sur les commissions pour le régime complémentaire et l'invalidité décès, les restes à recouvrer sont extrêmement faibles.

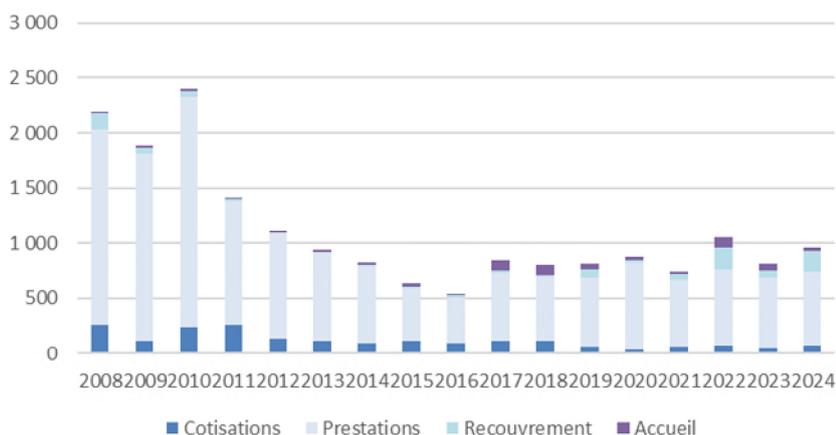
**Restes à recouvrer par régime 2019-2024
(Au 31/12 de chaque année et au 31 mars pour le RBL)**

Année	Taux	Montant
Régime de base		
2020	5,93%	3 310 438 €
2021	2,29%	1 242 407 €
2022	2,52%	1 362 032 €
2023	2,16%	1 212 700 €
2024	2,20%	1 289 332 €
Régime complémentaire - RCO		
2020	0,34%	816 509 €
2021	0,27%	659 046 €
2022	0,31%	758 237 €
2023	0,11%	266 218 €
2024	0,10%	339 663 €
Régime invalidité décès		
2020		-2 666 €
2021	0,03%	6 242 €
2022	0,02%	5 019 €
2023		163358
2024	0,07%	17 212 €

□ **Evolution des stocks de dossiers à traiter**

Le niveau des stocks de dossiers à traiter est un des premiers indicateurs de pilotage de l'activité. Il caractérise la capacité des équipes à traiter au fil de l'eau les différentes activités. Depuis de nombreuses années cet indicateur évolue positivement. L'année 2022 marque une dégradation dont l'origine vient de difficultés récurrentes à faire face au remplacement des personnes parties ou malades. L'année 2023 gomme en partie la dégradation de 2022 sans la faire disparaître, les causes de la dégradation restant présentes en 2023, et en 2024.

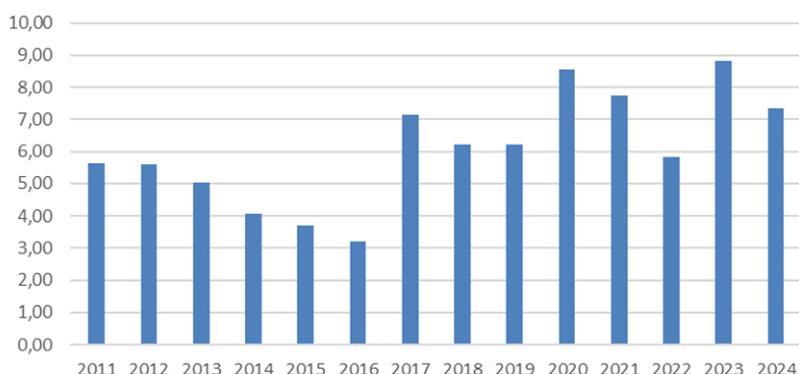
Evolution des stocks DOP en heures



□ Délai de réponse au courrier

L'effet de la mise en place de la GED a eu comme seconde incidence un allongement des délais de traitement. Avec les difficultés de remplacement dans les équipes opérationnelles, le délai de réponse aux courriers s'améliore sans revenir au niveau atteint en 2022.

Délai de réponse aux courriers (en jours)



□ Délai de liquidation (droits propres)

La mise en place de la régularisation des cotisations du régime de base lors de la cessation d'activité en 2018 a légèrement dégradé le délai de liquidation des droits propres. La conséquence en termes d'activités est d'obtenir dans un délai maximum de 3 mois les derniers revenus d'activité et de procéder à la régularisation des cotisations.

L'attention apportée au suivi et à la mise à jour des cotisations a permis de limiter significativement un allongement prévisible des délais. Après 2020, année complexe en termes de gestion, le pourcentage de liquidation dans le trimestre de la date d'effet retrouve son niveau de 2019.

Délai de liquidation des droits propres depuis 2019

	A la date d'effet	Dans le trimestre suivant	Au delà de 6 mois	Au delà de 9 mois	+ de 12 mois	Total général
2020	87,5%	8,0%	2,3%	2,0%	0,3%	1 405
2021	90,8%	5,6%	1,9%	1,3%	0,4%	1 439
2022	94,1%	4,7%	0,2%	0,6%	0,4%	1 259
2023	96,5%	3,1%	0,4%	0,0%	0,0%	1 277
2024	98,7%	0,5%	0,2%	0,4%	0,2%	1 277
dont RBLC	98,9%	0,4%	0,0%	0,4%	0,3%	754
dont RCO	98,5%	0,8%	0,4%	0,4%	0,0%	523

Méthode : jusqu'en juin 2022 Les délais rapportés sont les délais réels moyens, sans retraitement des délais dus à l'attente de pièces de la part des demandeurs. Depuis cette date, les délais liés à l'obtention des pièces sont déduits, près de 100% des liquidations sont traités sans retard.

□ Délai de liquidation des réversions

Le taux de liquidation des pensions de réversion dans le trimestre s'établit à 99,8 %, pour le RCO et à 98,2 % pour le régime de base. Ces taux sont depuis 2022 retraités des délais dus à l'attente de pièces de la part des demandeurs ou des délais de coordination entre les régimes pour mesure la condition de ressource au niveau de la retraite de base.

Délai de liquidation des réversions depuis 2019

	A la date d'effet	Dans le trimestre suivant	Au delà de 6 mois	Au delà de 9 mois	+ de 12 mois	Total général
2019	63,0%	19,4%	8,5%	4,2%	4,8%	1 041
2020	57,3%	22,8%	9,4%	5,2%	5,2%	915
2021	56,1%	21,5%	9,5%	4,8%	8,1%	1 256
2022	77,1%	11,6%	5,5%	2,6%	3,2%	980
2023	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1 018
2024	99,1%	0,4%	0,0%	0,3%	0,1%	915
dont RBL	98,2%	0,8%	0,0%	0,8%	0,3%	396
dont RCO	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	519

Méthode : Les délais rapportés jusqu'en juin 2022 sont les délais réels moyens, sans retraitement des délais dus à l'attente de pièces de la part des demandeurs ou des délais de coordination entre les régimes pour mesure la condition de ressource au niveau de la retraite de base. Depuis cette date, ces délais liés à l'obtention des pièces, ou des temps de coordination sont déduits, près de 100% des liquidations sont traités sans retard.

□ Les demandes de retraite par type de canal

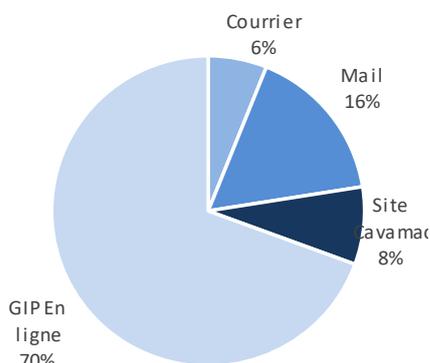
Les canaux de transmission des demandes de retraite changent rapidement.

La demande courrier ne représente plus que 6 % des demandes de retraites de droits directs. Les services inter régimes (GIP en ligne) qui permettent d'envoyer en même temps à toutes les caisses les documents nécessaires à l'ouverture des droits, se stabilisent autour de 70% depuis 2 ans.

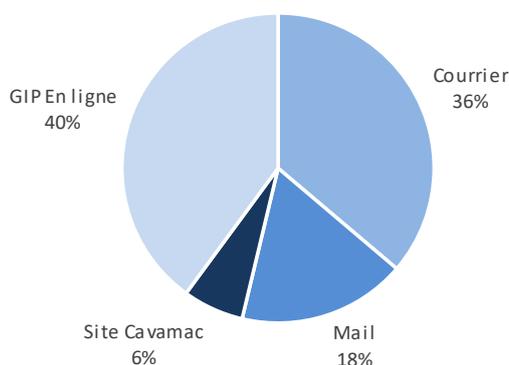
Mise en place en 2021, la demande inter régimes a été ouverte aux demandes de réversion : 40 % des demandes reçues l'ont été par ce canal (contre 19 % en 2021).

Demandes de retraite par type de canal en 2023

Canaux utilisés pour les demandes de retraite



Canaux utilisés pour les réversions



□ Délai d'affiliation

91,5 % des affiliations ont été traités dans les délais en 2024 (en baisse de 5 points par rapport aux deux années précédentes). Le traitement des affiliations se dégrade pour les agents en forme de sociétés, la gestion des cas de pluriactivité et les demandes de pièces expliquent des délais au-delà du trimestre.

Délais d'affiliation depuis 2019

	Dans le trimestre	Dans les six mois suivant	Dans les neuf mois suivant	Dans l'année	Au-delà d'un an	Total général
2020	52,2%	42,3%	1,0%	4,6%	0,0%	923
2021	85,0%	10,9%	0,8%	3,4%	0,0%	995
2022	86,4%	9,1%	1,9%	2,6%	0,0%	1 018
2023	80,1%	11,9%	4,1%	3,8%	0,0%	971
2024	91,5%	5,4%	1,5%	1,7%	0,0%	878

Changement de méthodologie en 2021 : prise en compte de la date d'affiliation dans le système d'information ; jusqu'en 2020, prise en compte de la date d'envoi de l'appel de cotisation. Changement à compter de 2024, les délais de réponses des compagnies sont déduits des temps de traitement ce qui augmente l'indicateur de l'ordre de 5 points.

□ Délai de radiation

Le taux de radiation dans le trimestre s'établit depuis 2013 sur une valeur pivot à +/- 96 %. Il s'établit à 96,6% en 2024.

Délais de radiations depuis 2019

	Dans le trimestre	Dans les six mois suivant	Dans les neuf mois suivant	Dans l'année	Au-delà d'un an	Total général
2020	96,1%	2,5%	1,2%	0,2%	0,0%	513
2021	97,2%	2,0%	0,8%	0,0%	0,0%	500
2022	98,7%	0,9%	0,2%	0,2%	0,0%	531
2023	96,6%	3,0%	0,4%	0,0%	0,0%	527
2024	96,6%	2,6%	0,6%	0,2%	0,0%	533

Mesures de la satisfaction

L'enquête liquidation, menée depuis 2017 est une enquête par mail, envoyée quelques jours après l'affiliation des nouveaux agents et après la liquidation de la pension de droits propres. L'enquête depuis mi 2024 est envoyé 3 mois après la date de liquidation. Plusieurs petites améliorations dans le processus de gestion, notamment l'envoi de SMS pour avertir du versement de la prestation ont permis de gagner en satisfaction (4,4/5 au premier trimestre 2025).

Satisfaction – enquête liquidation

Questions (note sur 5)	2020	2021	2022	2023	2024
Qualité de l'information mise à disposition	3,69	3,87	4,04	3,52	3,84
La clarté de nos communications	3,81	3,96	4,13	3,64	3,9
La clarté de nos estimations de retraite	3,77	3,91	4,09	3,63	3,9
Le conseil apporté dans vos démarches	3,68	3,78	3,92	3,43	3,73
Les délais de traitement des dossiers	3,75	3,94	3,97	3,27	3,67
La disponibilité des conseillers	3,69	3,85	4,13	3,58	3,85
La qualité de l'accueil	3,94	4,07	4,29	3,83	4,04
Satisfaction globale de la qualité de service	3,93	4,07	4,13	3,69	4,01

note sur 5 (484 répondants)

Satisfaction – enquête Affiliation

Questions	2020	2021	2022	2023	2024
Qualité de l'information mise à disposition	3,28	3,41	3,63	3,74	3,86
La clarté de nos communications avec les assurés	3,23	3,43	3,67	3,68	3,67
La compréhension des documents adressés	3,36	3,47	3,7	3,77	4
Les délais de traitement des dossiers	3,14	3,52	3,65	3,68	3,62
La disponibilité des conseillers	3,16	3,44	3,69	3,89	4,1
La qualité de l'accueil	3,48	3,7	3,9	4,02	4,24
Satisfaction globale de la qualité de service	3,29	3,46	3,67	3,72	3,67

Note sur 5 (9 % de répondants (89 rep), enquête par mails)

Enquête de satisfaction CNAVPL : plus de 95 % des retraités de la CAVAMAC sont satisfaits ou très satisfaits des services apportés par la CAVAMAC

En %

Taux de satisfaction	Nouveaux cotisants	Cotisants (en routine)	Nouveaux allocataires	Allocataires (en routine)
Dans l'ensemble, êtes vous satisfait des services de la CAVAMAC	NS	82,9	95,2	97,8
Êtes vous satisfait(e) des moyens mis à votre disposition pour contacter la CAVAMAC	NS	83,3	93,6	97,3
Êtes vous satisfait(e) des informations mises à disposition par la CAVAMAC (clarté, format, fréquence)	NS	80,9	95,1	96,7
Êtes vous satisfait(e) des services en ligne mis à votre disposition pour contacter la CAVAMAC	NS	78,8	94,6	96
Êtes vous satisfait(e) de la manière dont la CAVAMAC a géré votre dossier de retraite ?			92,1	
Êtes vous satisfait(e) de la régularité des paiements de vos pensions par la CAVAMAC ?				99,5
nb de répondants	30	360	193	1063
% de répondants (sur le total des affiliés)	2,40%	5,70%	20,90%	21,90%

CNAVPL, enquête novembre 2024-janvier 2025

La CNAVPL a mise en place une enquête de satisfaction effectuée entre décembre 2024 et janvier 2025 auprès de 1646 agents généraux actifs (390) et retraités (1256).

Dans les motifs de mécontentement pour ceux qui ont expliqué les raisons de celui-ci, la moitié des motifs viennent du niveau des retraites, du niveau de revalorisation (celui de 2022), du niveau

des cotisations. Les motifs de satisfaction sont la qualité de service, les renseignements donnés, la constance du service....

Ces résultats placent la CAVAMAC dans les caisses qui ont le meilleur niveau de satisfaction.
