

Qualité
de service

M. Christian Bourguelle

Directeur

AG
CARMF
2026

**Assemblée
générale**

10
OCT.
2026

CENTRE
DE CONGRÈS
DE LYON



CARMF
Caisse Autonome de Retraite
des Médecins de France



Objectif : qualité de service aux affiliés

La CARMF est entrée en 2025 dans une **nouvelle ère d'amélioration** de la qualité de service

- Création d'indicateurs de gestion
- Suivi de ces indicateurs
- Modernisation des outils

Depuis le 28 avril 2025, déploiement progressif d'un **nouveau système de gestion** des appels entrants incluant les services, affiliations, prestations-réversions. Puis, le 17 décembre 2025, exonération et standard.

Ce déploiement permet de :

- Limiter le temps d'attente des affiliés,
- Traitement plus rapide des appels,
- Augmentation du nombre d'appels traités.

PROCHAINEMENT...

Elargissement
au service
allocataires le
5 OCTOBRE 2026

Mise en place
d'une solution
de débord
pour éviter les
appels perdus





Qualité de service : de très bons indicateurs

STATISTIQUES COTISANTS

98 %

Taux
d'encaissement



99,5 %

Taux d'affiliation
dans les délais





Qualité de service : de très bons indicateurs

LIQUIDATION DE LA RETRAITE EN 2025

95,8 %



**Respect
des délais
de traitement**

93,7 %



**Taux de satisfaction
des nouveaux
médecins retraités**

100 %



**Dossiers
de retraite contrôlés
et validés sans erreur.**

**Succès
des interventions
extérieures
(salons, forums...)**





Qualité de service : de très bons indicateurs

LIQUIDATION DE LA RÉVERSION EN 2025

Respect des délais de traitement

97 %



**pour les régimes
complémentaires et ASV**
(durée de traitement < 1 mois)

93,8 %



pour le régime de base
(durée de traitement < 4 mois
Objectif → 72 %)

INDEMNITÉS JOURNALIÈRES EN 2025

Budget maîtrisé

1 400 bénéficiaires



250 000 journées indemnisées
(≈ 2 journées/cotisant)

28 M€ d'indemnités journalières

Processus efficient et rapide

9 000 dossiers examinés
par les médecins contrôleurs



730 dossiers soumis
à la Commission médicale



Enquêtes de satisfaction



Rythme à la main de la CARMF

Enquêtes au fil de l'eau

Allocataires

Médecins devenus retraités lors du trimestre précédent

- Fréquence trimestrielle

Exemple : au 1^{er} juillet, l'enquête portera sur les médecins retraités au 1^{er} avril.

Cotisants

Nouveaux cotisants affiliés lors du semestre précédent

- Fréquence trimestrielle

Exemple : au 1^{er} juillet, l'enquête portera sur les médecins affiliés au 1^{er} janvier.

Cotisants et allocataires

Suivi des rendez-vous des personnes venues en physique à la CARMF et des rendez-vous lors des salons.

**Résultats
annuels
2025**

93,7 %
satisfaits



Résultats
non significatifs

> 95 %
satisfaits



Enquêtes de notoriété

Cotisants et allocataires

« Nouveaux » et « en routine »

Périmètre : toutes les sections.

- Fréquence annuelle

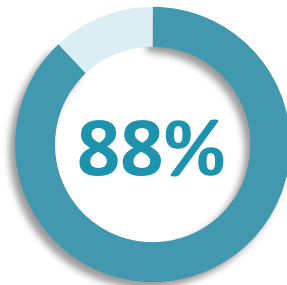




Enquêtes réalisées au 4^e trimestre 2025

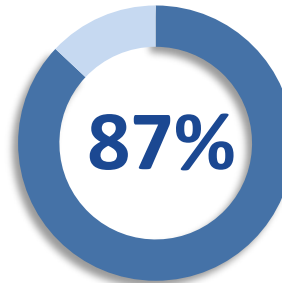


**Satisfaction générale
des services de la CARMF**



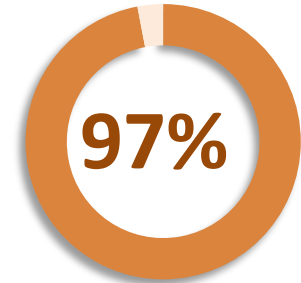
**Satisfaction des moyens de
contacts mis à disposition**

(téléphone, email, courrier, réseaux sociaux...)

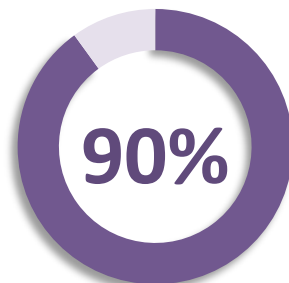


**Satisfaction de la gestion
de leur dossier retraite**

(nouveaux retraités et CSR)

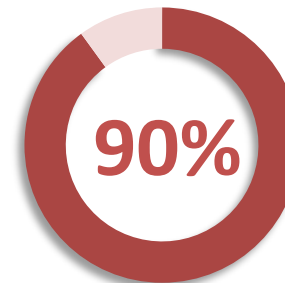


**Satisfaction des services en
ligne proposés par la CARMF**



**Satisfaction des informations
mises à disposition**

(format, clarté, fréquence)



Durée : 10 minutes

Projections démographiques et financières

M. Christian Bourguelle

Directeur

AG
CARMF
2026

Assemblée générale

10
OCT.
2026

CENTRE
DE CONGRÈS
DE LYON

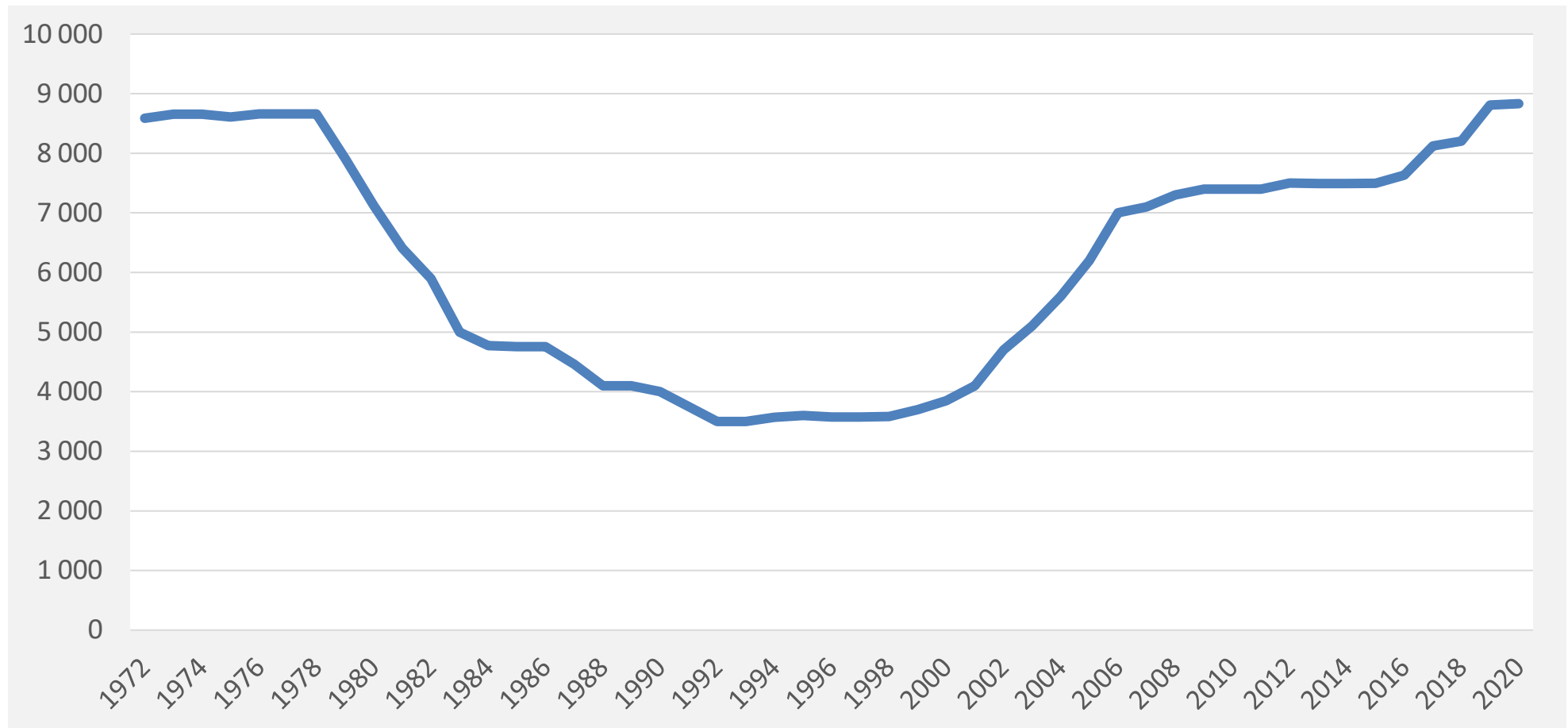


CARMF
Caisse Autonome de Retraite
des Médecins de France



Évolution du numerus clausus

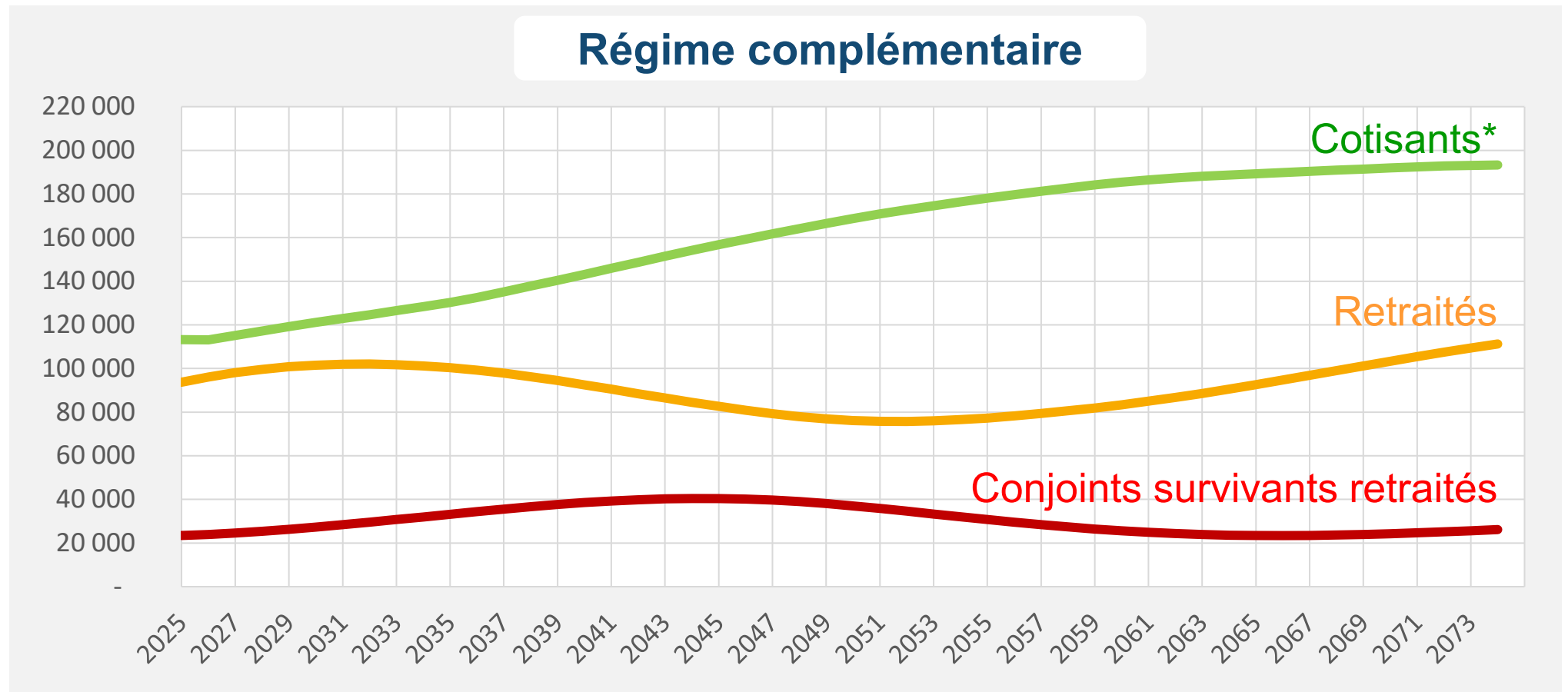
Une baisse drastique du numerus clausus dans les années 80-90...





Prévision d'évolution des effectifs

(Prévision réalisée à fin 2025)



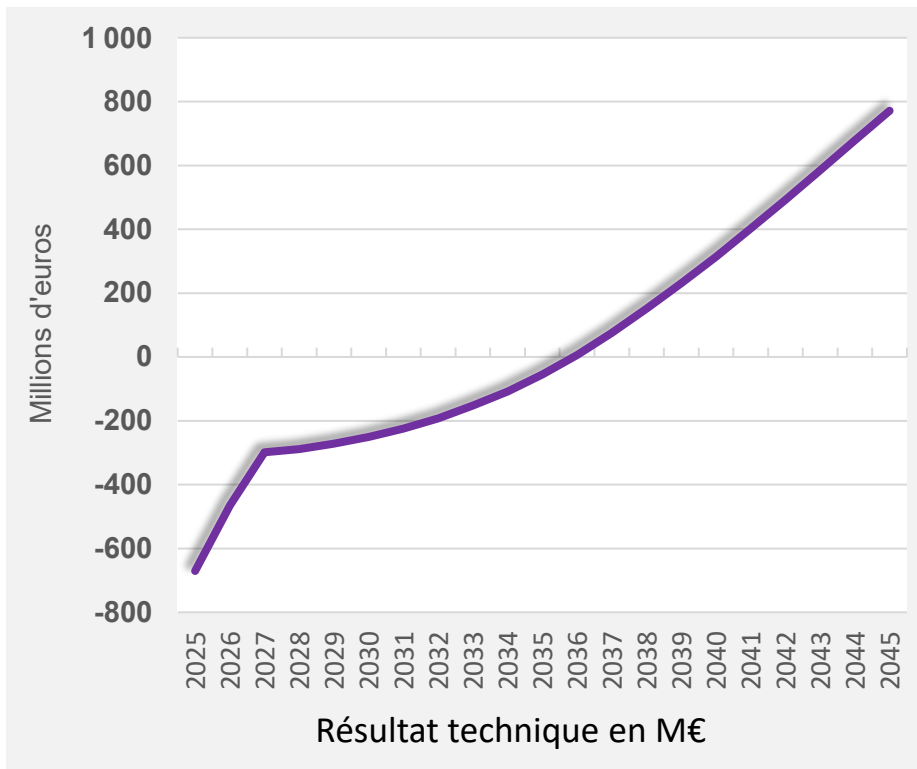
*Hors premières années mais y compris cumul



Évolution du déficit et des réserves du RCV

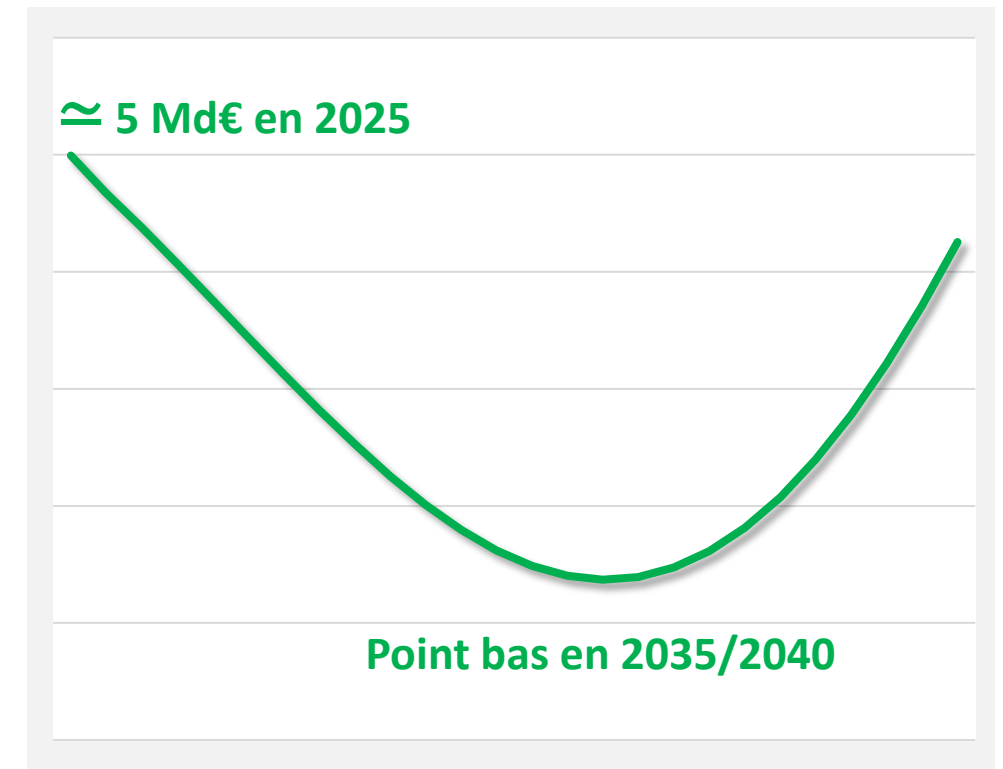
... avec des impacts forts sur la situation actuelle des régimes, anticipés et comblés par des réserves constituées à cet effet depuis les années 90

Évolution du déficit



Données issues des projections réalisées à fin 2025

Évolution des réserves



Données issues des projections réalisées à fin 2025