



96% des experts-comptables et commissaires aux comptes satisfaits de leur caisse de retraite et de prévoyance

Dernière mise à jour le : 27 Février 2019



Selon l'enquête téléphonique réalisée par la CAVEC du 10 décembre 2018 au 4 janvier 2019 auprès de 1 470 affiliés, 96% des personnes interrogées pensent que la CAVEC est une bonne caisse de retraite et 93,5% se disent satisfaites des services proposés. Un pourcentage en hausse sur six mois.

Les experts-comptables et commissaires aux comptes sont satisfaits de leur caisse de retraite et de prévoyance. Selon l'enquête téléphonique réalisée par la CAVEC, du 10 décembre 2018 au 4 janvier 2019 auprès de 1 470 affiliés, 93,5% des personnes interrogées se déclarent satisfaites, dans l'ensemble, des services rendus par la Caisse. Un résultat en augmentation de 3,5 points par rapport à la première vague d'enquête menée en juillet 2018. En tout, près de 3 000 affiliés ont répondu aux deux enquêtes de satisfaction réalisées en 2018, sur les 32 000 affiliés que compte la CAVEC.

Considérant la première et la seconde vague d'enquêtes, le taux de satisfaction globale se situe à 91,7%. Mieux : 39,8% des sondés se disent même « tout à fait satisfaits ». En cumulant les deux vagues (qui portent sur des affiliés différents), il ressort que les retraités (94,9% de satisfaction) se montrent davantage comblés comparés aux cotisants salariés (94,5%) et surtout aux cotisants libéraux (90,3%).

Les points forts de la relation affiliés

En tête des points forts de la CAVEC : la qualité des informations, la disponibilité des conseillers, mais aussi les rendez-vous fixés dans les locaux parisiens de la Caisse. On peut même parler de plébiscite puisque l'on atteint les 100% de satisfaction que ce soit lors de la vague de juillet ou de celle de décembre et ce, aussi bien pour le temps d'attente avant d'être reçu, que pour l'accueil du conseiller, sa qualité d'écoute, la pertinence et la clarté de ses réponses ainsi que le suivi de la demande.

La régularité du versement des prestations atteint un score de 98,9%. Un ratio qui grimpe à 99,5% en décembre 2018. Le prélèvement automatique mensuel des cotisations est salué par 98,6% des répondants. Le taux de satisfaction atteint quant à lui, en cumul, 95,9% pour les courriers reçus.

Les services en ligne sont, eux-aussi, très appréciés. Le site Internet, les newsletters ou l'espace personnel « Ma Cavec en ligne » enregistrent des scores de satisfaction allant de 90% à 100% en décembre.

En outre, 82,9% des experts-comptables et commissaires aux comptes interrogés estiment que la CAVEC est à l'écoute de ses affiliés (84,3% en décembre). 75,7% d'entre eux jugent la caisse « active et réactive » (77,1% en décembre).

Ils sont 69,7% à être d'accord pour dire que la CAVEC est « évolutive et innovante » (73,7% en décembre). Pour 73,7% des sondés, « la CAVEC est une Caisse de services » (78,5% en décembre). Au final, 96% des



experts-comptables pensaient en décembre que la CAVEC « est une bonne Caisse de retraite », contre 93,2% six mois plus tôt.

Des axes d'amélioration

D'une manière générale, il semble que le traitement du courrier s'est sensiblement amélioré à la CAVEC. En l'espace de six mois, la satisfaction sur le délai de réponse a progressé de 29,1 points, passant de 34,9% à 64%. Même chose pour la pertinence et la clarté des réponses écrites (41,9% en juillet et 69,5% en décembre). Parmi les principaux axes d'amélioration, on note les délais de réponse, l'accompagnement et le conseil. Les actions menées après la première vague d'enquête ont semble-t-il porté leurs fruits. Un nouveau plan d'actions va être déployé afin d'améliorer encore la satisfaction des affiliés.

[Retour à la rubrique des actualités](#)

Dernières actualités

- [« Les experts-comptables vont payer plus de cotisations pour toucher moins de retraite ! »](#)
- 12 Septembre 2019
- [Réforme des retraites : la Cavec vous invite à l'atelier débat du 25 septembre 2019 dans le cadre du Congrès de l'Ordre à Paris](#)
- 23 Juillet 2019
- [Elections du conseil d'administration de la Cavec en 2019](#)
- 02 Septembre 2019
- [Vous exercez en TNS ? Votre appel de cotisations 2019 est disponible sur votre espace sécurisé](#)
- 11 Juillet 2019

[+ d'actu](#)

Documents téléchargeables

- [Le guide retraite et prévoyance 2019](#)

Diaporama photo



Enquête de satisfaction



96% des experts-comptables et commissaires aux comptes satisfaits de leur
caisse de retraite et de prévoyance | Cavec | Caisse d'assurance vieillesse des
experts-comptables et des commissaires aux comptes

19/09/2019
