



---

## L'organisation des services

Dernière mise à jour le : 26 Déc 2018



### L'affilié au cœur de notre organisation

En 2015, le conseil d'administration de la Cavec a pris l'initiative d'un projet ambitieux et mobilisateur : transformer sa relation avec les affiliés, en devenant une institution autonome orientée vers le service.

Cette autonomie nous a permis de développer une culture de services, de créer de nouveaux modes de fonctionnement, de proposer de nouvelles offres et de travailler avec professionnalisme, dynamisme et réactivité.

La Cavec s'est dotée d'un nouveau système d'informations, a créé deux nouveaux espaces sécurisés pour les affiliés et les employeurs et a repensé son organisation. Aujourd'hui, la Cavec est composée de 40 permanents, dont 30 conseillers formés et dédiés à la relation avec les affiliés. Le service « Suivi de la relation affiliés » prend en charge la relation téléphonique, répond à 500 appels par semaine pour un taux de décroché à 95%. Les services « Suivi des carrières » sont organisés en deux portefeuilles, l'un gérant le Sud de la France, les DOM-TOM et l'étranger, l'autre le Nord. Par ailleurs trois nouveaux services ont été créés : le service Relation Employeurs, le Service recouvrement et le service Prévoyance et Action sociale.

### Une organisation ouverte, flexible et rigoureuse

Afin de maîtriser les risques, la Cavec a mis en place une cartographie des processus et des risques. Elle est également dotée de fonctions clés : l'audit, le contrôle interne, l'actuariat et la conformité.

Toutes les activités de la caisse s'appuient sur des outils de gestion et d'assistance décisionnelle performants. La maîtrise de cette nouvelle organisation implique des efforts dans la durée pour que chaque affilié soit, pour la Cavec, au centre de ses préoccupations.

**Mot-clés** : organisation; service

## Prolongements

- [»](#)
- [» Les engagements de la mandature](#)

## Documents téléchargeables



- [Le guide retraite & prévoyance](#)

## 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

[+ d'actu](#)



## Vidéos associées

- [» La vidéo institutionnelle](#)

## Diaporama photo



L'accueil affiliés

-   Les gestionnaires Cavec