



L'organisation des services

Dernière mise à jour le : 18 Déc 2020



L'affilié au cœur de notre organisation

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.

L'organisation des services

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 système d'informations performant, a créé deux espaces sécurisés pour les affiliés et les employeurs et a repensé son organisation.

Celle-ci se compose de pôles dédiés à chacun des publics - suivi de la relation affiliés, suivi des carrières, recouvrement, prévoyance et action sociale... appuyés par des fonctions expertes : audit, contrôle interne, finances, conformité, communication.

Signe de l'importance accordée à la qualité de service : 70 % des permanents de la Cavec sont aujourd'hui dédiés à la relation avec ses différents publics. Leur travail s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, pilotée par une commission qualité, dotée d'objectifs ambitieux et chiffrés. Temps de traitement d'un dossier par les conseillers, taux de décroché téléphonique, taux de recouvrement, mesure de la satisfaction des affiliés...

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

- [Vous êtes indépendant ? Réglez vos cotisations avant le 30 septembre ou optez pour le prélèvement automatique](#)
- 27 Septembre 2021
- [Vous êtes employeur? Découvrez le montant des cotisations Cavec du 3ème trimestre, à régler pour le 18 octobre 2021](#)
- 15 Septembre 2021
- [Retrouvez-nous au Congrès national ECF au palais du Pharo à Marseille les 20 et 21 septembre](#)
- 21 Septembre 2021




[+ d'actu](#)

Vidéos associées

- [» La vidéo institutionnelle](#)

Diaporama photo



-  L'accueil affiliés
-   Les gestionnaires Cavec