

CAVAMAC

Charte d'engagement de service

Octobre 2024

Pourquoi une charte d'engagement de services ?

1

L'origine de cette charte d'engagement découle du contrat pluriannuel de gestion (CPG) conclu avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Professions Libérales (CNAVPL) pour la période 2021-2025.

Ce contrat de gestion précise la participation de la CAVAMAC à l'atteinte des engagements de service public de l'Organisation Autonome d'Assurance Vieillesse des Professions Libérales (l'OAAPVPL) au cours de cette période pluriannuelle.

Ce contrat rappelle aussi les engagements réciproques de la CNAVPL et de l'Etat et offre par ailleurs une lisibilité à 5 ans des actions conduites par la CAVAMAC pour atteindre des objectifs communs.

Cette charte a été votée à l'unanimité par les membres du Conseil d'administration CAVAMAC, lors de leur réunion du 27 juin 2024. Elle est applicable depuis le 1er juillet 2024.

+ Proches

2

Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie, bienveillance et professionnalisme et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur.

Dans toutes les interactions avec les adhérents, les agents adoptent une attitude bienveillante et courtoise, dans le respect mutuel.

Ils s'identifient par leur nom et par leur service.

De manière générale et dans une posture de confiance, les agents de la CAVAMAC sont bienveillants envers les adhérents qui se seraient trompés ou auraient effectué une erreur matérielle à l'occasion d'une démarche administrative.

Les locaux accueillant du public :

- Sont bien éclairés, propres et rangés,
- Permettent aux adhérents de s'asseoir en cas d'attente,
- Répondent aux besoins de confidentialité des adhérents,
- Répondent à des conditions garantissant le confort des adhérents,
- sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne.

DES SERVICES FACILEMENT JOIGNABLES

L'adhérent a le choix entre plusieurs modes de contact pour réaliser ses démarches : la voie digitale via le formulaire de contact est privilégiée sur le mail. Les adhérents peuvent aussi utiliser le courrier, le téléphone, ou des rendez-vous physiques.

Le service met à disposition des adhérents les informations suivantes sur le site internet et en accueil physique le cas échéant :

- Le(s) numéro(s) de téléphone et leurs finalités respectives,
- Les horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique,
- L'adresse physique et les précisions utiles pour accéder aux locaux.

DÉMARCHES EN LIGNE ET SITE INTERNET

Les adhérents sont informés systématiquement des possibilités offertes par les services en ligne. Toutefois, les services proposés ne sont pas exclusivement en ligne et les agents répondent à la demande de l'utilisateur si celui-ci ne peut ou ne veut pas utiliser un service en ligne.

Les démarches les plus utilisées par les adhérents peuvent être réalisées en ligne :

- Estimer sa retraite,
- Demander sa retraite personnelle,
- Demander sa retraite de réversion,
- Déclarer un décès.

Les sites internet sont accessibles 24h/24, hors périodes de maintenance qui sont programmées et communiquées.

Une attention particulière est portée à la lisibilité du site de façon à faciliter la recherche d'information par l'utilisateur.



Les services mettent en oeuvre des actions pour faciliter vos démarches

CANAL TÉLÉPHONIQUE

Les appels téléphoniques ne sont pas surtaxés et des solutions sont mises en place pour améliorer le taux de décroché au téléphone.

Sur le Serveur Vocal Interactif (SVI), les renseignements concernant les coordonnées du service, les horaires d'ouverture et les informations essentielles relatives aux démarches sont communiqués.

En cas d'affluence pendant les heures d'ouverture, le service propose aux adhérents de nous contacter via le formulaire de contact sur internet afin qu'ils puissent être contactés dans les meilleurs délais.

Courant 2025, le service proposera :

- D'indiquer le rang dans la file d'attente,
- de réorienter les adhérents vers des heures plus creuses.

En dehors des horaires d'ouverture, le SVI donne les informations suivantes :

- Les horaires d'ouverture,
- Les autres moyens permettant de contacter la CAVAMAC (site internet).



ACCUEIL PHYSIQUE

Le service propose un accueil physique ainsi qu'une prise de rendez-vous par téléphone.

COURRIELS ET COURRIERS

Le numéro de téléphone est systématiquement précisé dans les courriers et courriels adressés aux adhérents.

Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle.

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

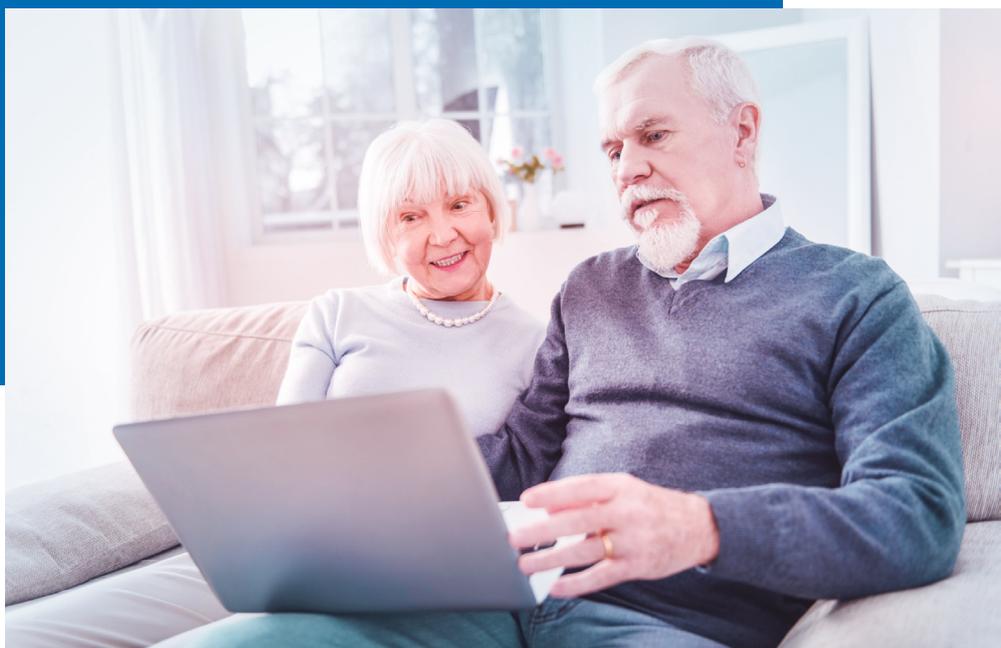
Les services apportent un accompagnement personnalisé, notamment aux usages numériques. Les agents au téléphone en particulier sont en capacité d'aider les adhérents dans l'utilisation des services en ligne.

La CAVAMAC veille à l'accessibilité des services et à la mise en œuvre d'une organisation appropriée aux personnes en situation de grand âge ou de handicap.

La CAVAMAC apporte une attention particulière aux demandes considérées comme urgentes ou prioritaires :

Exemple : Risque de perte de revenu au moment du décès, reconnaissance de l'invalidité...

La CAVAMAC valorise sa politique d'action sociale auprès des populations bénéficiaires.



Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.

LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES SONT TRANSMISES À L'USAGER POUR QU'IL SACHE OÙ ET À QUI S'ADRESSER.

- La CAVAMAC lui communique toutes les informations pour préparer ses démarches (*documents nécessaires à la constitution d'un dossier, mode de saisine*) ainsi que les voies de recours.
- Ces informations sont disponibles en particulier sur le site internet et en mobilité à l'aide d'une version mobile du site internet, sans authentification.

Les services s'organisent pour éviter de redemander à l'utilisateur des informations déjà fournies en appliquant le principe du «*Dites-le nous une fois*».

- Les seules données ou pièces justificatives demandées sont celles qui sont indispensables à l'instruction de la démarche et qui sont prévues par les textes.
- A chaque fois que cela est possible, les données de l'utilisateur ne sont pas redemandées mais obtenues via échange entre administrations.
- La législation concernant la protection des données personnelles est respectée, notamment concernant les démarches en ligne.
- Lorsqu'une identification est requise, il est notamment proposé à l'utilisateur de s'authentifier via FranceConnect - dispositif d'identification reconnu par les principaux services publics numériques.



Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier

Les adhérents reçoivent un accusé de réception pour les demandes qui prévoient des transmissions de données (*affiliations, demandes de retraite...*).

Dans le cadre de ses démarches via le formulaire en ligne, l'utilisateur a accès, après transmission de sa demande, à un récapitulatif reprenant les informations communiquées aux services.

Un accusé de réception est envoyé :

- Dans un délai maximum d'une semaine lorsque les demandes sont envoyées par voie électronique,
- Dans un délai maximum de deux semaines lorsque les demandes sont adressées par courrier.

Quel que soit le canal de demande, le service apporte aux adhérents :

- Soit une réponse sur le fond,
- Soit une réponse indiquant les délais prévisionnels de traitement.

Dans les délais communiqués, les services transmettent à l'utilisateur par courrier, courriel ou par téléphone, une réponse aux demandes qu'il a adressées dans le cadre de ses démarches administratives ainsi qu'aux réclamations qu'il a formulées.

Des actions sont engagées pour réduire les délais annoncés.

La CAVAMAC apporte de la visibilité aux adhérents sur l'avancement de leur dossier ou le traitement de leur demande.

Il s'agit de rassurer l'utilisateur et de lui éviter de réitérer sa demande, ce qui limitera le nombre de sollicitations à destination des administrations.

L'utilisateur est informé via un espace personnel sur le site du GIP information retraite de l'avancement de sa demande de retraite lorsqu'elle est formulée via le site GIP-INFO Retraite.



+ Efficaces

8

Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

Les résultats affichés reflètent la qualité de service ; ils sont consultables sur le site internet de la caisse et sont publiés chaque année dans le rapport du directeur.

Les indicateurs mesurent la qualité :

- Telle qu'elle est rendue, via des **indicateurs de performance**,
- Telle qu'elle est perçue par les adhérents, via des **indicateurs de satisfaction**

[Retrouvez les résultats en cliquant ICI](#)



Nous mettons en place des services pour simplifier vos démarches

SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES

Les documents administratifs, les réponses aux adhérents et les interfaces des démarches en ligne sont rédigés dans un langage clair, précis, et adapté aux adhérents.

Les services revoient régulièrement la pertinence des démarches entreprises par les adhérents, afin de :

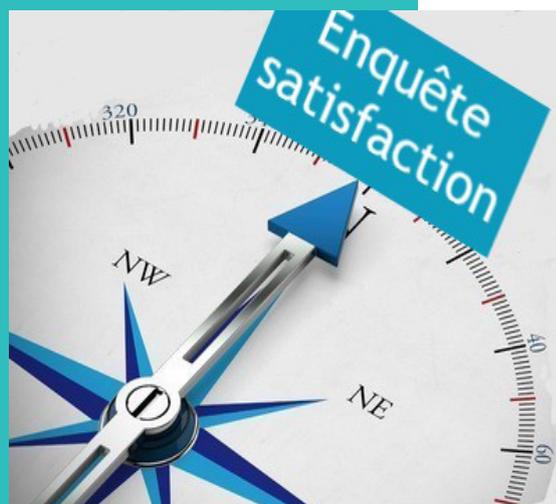
- Limiter le nombre d'itérations entre la CAVAMAC et les adhérents,
- Limiter les informations et le nombre de documents demandés aux adhérents.

Les difficultés spécifiques rencontrées par les adhérents en termes de compréhension des documents administratifs (courriers, formulaires, courriels, etc.), donnent lieu à la mise en place de mesures de simplification.

PRISE EN COMPTE DES AVIS ADHÉRENTS

Les services de la CAVAMAC recueillent les avis des adhérents au moment de l'ouverture des droits à retraite et au moment de l'affiliation.

- L'utilisateur au travers de l'enquête de satisfaction peut communiquer ses suggestions et ses remarques.
- Les avis des adhérents sont analysés pour définir éventuellement des plans d'action, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.



Nous développons en permanence nos compétences et nous nous améliorons en continu

DES SERVICES QUI S'AMELIORENT EN CONTINU

Les agents sont formés, outillés pour traiter les demandes et apporter la meilleure réponse aux adhérents.

Les formations portent sur :

- La posture de relation à l'usager (courtoisie, écoute, bienveillance...),
- La connaissance des autres administrations proches de leur cœur de métier pour faciliter l'orientation ou la ré-orientation des adhérents,
- L'accompagnement aux démarches administratives relatives aux évènements de vie,
- L'accompagnement au numérique sur les démarches qui relèvent du service concerné,
- La réglementation et les processus métiers.

La CAVAMAC valorise et accorde une attention particulière aux métiers de l'accueil.

Un référent qualité de service diffuse l'information, coordonne et anime le déploiement et faire vivre la démarche d'amélioration continue sur la base des résultats aux évaluations du respect des engagements de la charte.

Chaque service réalise chaque année au moins une auto-évaluation de la qualité de services, qui fait l'objet d'un bilan permettant de :

- Vérifier le respect des exigences décrites dans le présent référentiel,
- Identifier des axes d'améliorations et des réussites à valoriser,
- Définir un plan d'action et s'assurer de la mise en œuvre de ce plan.

L'organisation interne permet aux collaborateurs de faire part des dysfonctionnements et de participer à la définition des pistes d'amélioration de la qualité de service.



Nous sommes éco-responsables

DES SERVICES PUBLICS PLUS ECO-RESPONSABLES

Le service offert à l'utilisateur par tous les services publics se doit aujourd'hui d'intégrer les enjeux de la transition écologique et solidaire. L'objectif n'est pas de faire de la paperasse, mais bien au contraire, formaliser ce qui est nécessaire de l'être, pour une performance accrue.

La CAVAMAC s'inscrit en faveur de la mobilité durable. Pour cela elle s'engage :

- En faveur d'achats éco-responsables,
- Pour la réduction de la consommation d'énergie dans ses locaux,
- Pour la réduction de ses déplacements professionnels en favorisant les visio-conférences.





CAVAMAC



30, rue Olivier Noyer -CS N° 51432 - 75676 PARIS CEDEX 14



Standard 01 81 69 36 01



www.cavamac.fr



[formulaire de contact](#) ou relations.agents@cavamac.fr