

CNSSAP

NEWS

MAGAZINE CNSSAP N°10/ SEPTEMBRE 2020



*
L'après confinement :

La CNSSAP

reprend du service

P.4

Cérémonie officielle d'inauguration
de l'Agence CNSSAP de Lubumbashi

P.6

CotizApp : Le désormais régime
de la CNSSAP miniaturisé



SOMMAIRE



P.4 CÉRÉMONIE OFFICIELLE D'INAUGURATION DE L'AGENCE CNSSAP DE LUBUMBASHI



P.8 LES ÉTATS FINANCIERS DE LA CNSSAP DE NOUVEAU *CLEAN* !



P.12 CNSSAP-RETRAITÉS : LE FACE À FACE REPREND DES PLUS BELLES

P.15 DIAGNOSTIQUER LE SMQ : UNE NÉCESSITÉ MANAGÉRIALE !



P.16 SIGNATURE DE LA CONVENTION COLLECTIVE

TÊTE-À-TÊTE EMPLOYEUR-EMPLOYÉS :
LE COMEBACK !



P.18



P.6 CotizApp :
LE Désormais RÉGIME DE LA CNSSAP MINIATURISÉ



P.10 LE MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, TÉMOIN DES OPÉRATIONS D'IMMATRICULATION VIA BUREAU TOTAL

LA CNSSAP PLUS QUE JAMAIS PROCHE DE L'AVIS DE LA CLIENTÈLE

P.14



Éditeur responsable
TOMBOLA MUKE, Chargé de mission

Rédacteur en Chef
KANIKI DAN, Chargé de communication

Secrétaire de rédaction
Gloria KUMWIMBA,
Conseiller communication

Crédit Photos
Diessy KAMULETE

EDITORIAL

« La rareté du fait donne du prix à la chose. »

Jean de La Fontaine ;
Le milan, le roi, et le chasseur (1693)

Au frais sortir d'une longue période de service minimum, dont les stigmates nous contraignent de rester prudents et de redoubler de vigilance face à la menace, toujours évidente, de la crise sanitaire de la Covid-19 ; reprendre les bonnes habitudes de communiquer nos réalisations revêt un plaisir inouï.

En effet, nous n'avons pas seul résisté à la velléité de cet assaut propre à la nature contre l'humanité. En observant les gestes barrières, en assurant le maintien des conditions saines de travail, tout notre staff a courageusement bravé la peur et barré la route au passage du fléau, mais pas que !

Heureux d'avoir repris nos activités à plein régime, mais surtout heureux d'avoir maintenu notre système de management de la qualité en l'état. Cela parce que servir demeure au-delà d'une contrainte professionnelle, un apostolat dont nous avons fait le vœu. Certes, tous les indicateurs qualité n'ont pas su se maintenir au vert. Certaines mesures barrières elles-mêmes nous ont opposés la restriction de la réalisation de certaines activités prévues. Pourtant, nos clients, eux, ne sauraient se plaindre du paiement maintenu régulier des prestations de sécurité sociale, de la prise en charge à distance de leurs éventuelles réclamations, et de l'assurance

d'une qualité inexcusablement parfaite de leur traitement, en dépit de l'exceptionnalité de la situation. Et cela, nous le devons à l'observance des exigences de notre système de management de la qualité, qui a fait devenir la CNSSAP la première institution publique certifiée ISO 9001 en République démocratique du Congo.

Et la Caisse demeure attachée aux bonnes pratiques qu'elle recèle, non pas pour paraître, mais pour continuer à offrir satisfaction à ses clients et à cheminer vers sa vision, celle d'une caisse de retraite de référence en Afrique.

La rareté de cette distinction nationale, à l'image de l'évocation de Jean de la Fontaine, a du prix à nos yeux. Et la Caisse demeure attachée aux bonnes pratiques qu'elle recèle, non pas pour paraître, mais pour continuer à offrir satisfaction à ses clients et à cheminer vers sa vision, celle d'une caisse de retraite de référence en Afrique.

Ce nouveau numéro spécial du magazine CNSSAP News, qui fête pour l'occasion sa 10ème parution, est produit sous le signe du renouveau, de la renaissance et de la résistance face au choc, face au risque qui, jusqu'à preuve du contraire, ne nous aura guère fait baisser les bras quant à notre coutume de rendre compte de l'amélioration continue.

Evadez-vous-y !

Tombola MUKE
Chargé de mission



CÉRÉMONIE OFFICIELLE D'INAUGURATION DE L'AGENCE CNSSAP DE LUBUMBASHI

Bâtie, pimpant neuve et prêt à l'usage, l'Agence CNSSAP du Haut-Katanga a déjà vu le jour il y a un peu plus d'un semestre. Elle a pour autant dû attendre jusqu'à ce 14 septembre mémorable pour ses portes officiellement ouvertes lors d'une cérémonie hautement crémée qui a vu les hautes autorités officielles l'insuffler le go des activités. En raison notamment de la situation de la pandémie de la Covid-19 qui a mis à l'arrêt les services et les déplacements, sans oublier les capacités de rassemblement, cette cérémonie ne pouvait autrement être envisagée que sous le soleil de plomb ce lundi au cœur du mois de septembre.

Présidée par le Ministre de la Fonction publique, Son Excellence Madame Yollande EBONGO BOSONGO, la cérémonie inaugurale de l'Agence CNSSAP de Lubumbashi a réuni plusieurs hauts dignitaires du Haut-Katanga dont le Vice-gouverneur de la province, Jean-Claude KAMFWA, le Président de l'Assemblée provinciale, Freddy KASHOBA et plusieurs autres hautes personnalités du commissariat provincial de la police nationale ainsi que les autorités urbaines dont le Maire de la Ville de Lubumbashi, le Bourgmestre de la commune qui porte le même nom et même des autorités traditionnelles locales.

Les installations de l'Agence CNSSAP de Lubumbashi, logées au n°15 de l'avenue du Parc, dans la commune de Lubumbashi ont refoulé du monde alors que toute la presse locale s'empressait à ne manquer sous aucun prétexte cet évènement qui



marque le premier pas du chantier énorme du déploiement territorial de la CNSSAP.

Tour après tour, le Chargé de mission de la CNSSAP, TOMBOLA MUKE, le Vice-gouverneur de la province et le Ministre national de la Fonction publique se sont relayés les mots pour exprimer chacun leur satisfaction de voir ériger ce bijou infrastructurel au profit de l'agent public du Haut-Katanga. Distinctement, le numéro 1 de la CNSSAP a adressé la bienvenue aux uns et aux autres dans cette nouvelle maison de la réforme à travers l'idiome local « Karibu ! » tout en affirmant que l'activité du jour s'inscrivait dans la ligne droite du processus d'amélioration continue qui a vu la CNSSAP se faire obtenir la certification ISO 9001 en moins de 4 ans d'opérationnalisation.

Jean-Claude KAMFWA quant à lui, a relevé l'immense reconnaissance du choix du Haut-Katanga comme lieu du premier pas territorial de la CNSSAP, tout en promettant de ne ménager aucun effort pour assurer la sécurité nécessaire à ce patrimoine public qui enrichit de nouveau la province dans ce registre.

Enfin, les mots du Ministre de la Fonction publique ont été ceux de rappeler la matérialisation de la réforme de l'administration initiée par le Gouvernement, à travers l'inauguration de ce bel édifice. Il s'en est suivi de sa locution la coupure du ruban symbolique, l'arrosage des lieux par le sabrage du champagne puis le dévoilement

de la plaque inaugurale à la surface de laquelle a été sèchement gravée la mention : « L'Agence CNSSAP de Lubumbashi a été inaugurée par Son Excellence Madame le Ministre de la Fonction publique, Yollande EBONGO BOSONGO. Lubumbashi, le 14 septembre 2020 »

Place à la visite proprement dite conduite par le Chargé de mission de la CNSSAP. Une pièce après l'autre, les convives n'ont pu un instant occulter leur stupéfaction de la qualité des locaux d'un établissement public rivalisant ceux des multinationales.

Dans cet élan, les invités ont été accueillis par un cocktail au bout de la visite pour boucler la cérémonie dans la vaste aire arrière que regorge le lieu.

Ainsi, l'Agence de Lubumbashi est baptisée pour naître officiellement afin de désormais servir les assurés dans un cadre qui inspire respect et admiration.



CotizApp : LE DÉSORMAIS RÉGIME DE LA CNSSAP MINIATURISÉ

Désormais, il va falloir compter avec elle. CotizApp, la nouvelle application mobile de la CNSSAP facilite la vie aux assurés, leur permettant dorénavant de retracer leurs cotisations à l'aide d'un simple smartphone. CotizApp a été officiellement présentée au public lors d'une grande cérémonie présidée par le Ministre de la Fonction publique, Yollande EBONGO, ce 08 septembre 2020 au salon Virunga de l'hôtel Memling au centre-ville de Kinshasa, en présence de plusieurs membres du gouvernement et autres invités de marque.

Engagée dans la démarche d'amélioration continue de ses services, la CNSSAP s'est mise à pied d'œuvre depuis presque un an pour la conception de cette nouvelle solution numérique venue entre autres suppléer aux difficultés que certains assurés ont clamé pour l'accès à sa version fixe dénommée Cotisation 1.0, logée sur le site web de la CNSSAP et encore et toujours opérationnelle. C'est à l'issue des travaux de conceptions et de multiples tests en internes que CotizApp a finalement été présentée au grand public cotisant.

Revenons-en à la cérémonie !

Lors de la présentation de cette nouvelle fonctionnalité numérique, le Chargé de mission de la CNSSAP, Tombola Muke, a élucidé les options que regorge l'application. Il s'agit en effet de la possibilité offerte à l'utilisateur de consulter à tout moment et en temps réel l'évolution de ses cotisations et celles de l'Etat employeur, de simuler le montant de sa pension future et bien plus, d'émettre ses éventuelles réclamations, mais aussi de diffuser un quelconque message à la CNSSAP via une espèce de boîte à suggestion numérique y contenue. CotizApp offre à l'utilisateur la possibilité de personnaliser son interface, notamment



en y plaçant sa propre photo de profil ou même de la partager à d'autres correspondants. Le Chargé de mission de la CNSSAP a terminé son propos en indiquant que CotizApp est actuellement en libre téléchargement sur le site web officiel de la CNSSAP mais partant de sa vocation mobile, il sera, dans les tous prochains jours, disponible sur Play store, en version IOS et aussi en USSD pour une utilisation sans connexion Internet.

Prenant la parole à son tour, le Ministre de la Fonction Publique, Yollande EBONGO, a fait remarquer que l'utilisation des applications mobiles via les Smartphones

est à ce jour à la disposition de toutes les bourses sociales dans notre société et que cela ne constitue plus le point de démarcation entre la jeune génération et celle qui la précède.

« Le monde étant à l'ère du numérique, la réforme et la redynamisation de l'administration publique voulue par tous avec acharnement ne peut s'exclure de procéder par ces nouvelles méthodes de travail » a-t-elle renchéri.

Yollande EBONGO a ainsi sensibilisé les agents publics cotisants à l'utilisation optimale de la solution numérique qui s'inscrit fièrement dans la ligne droite de la volonté du Gouvernement pour une



administration publique compétitive. Elle n'a par ailleurs pas manqué de rappeler que CotizApp a été entièrement conçue et développée en interne au sein de la CNSSAP, bien après avoir révélé que le nom CotizApp résulte de la contraction des deux mots « *Cotisants* » et « *Application* », une façon de se remémorer de la propriété et du propriétaire.

Il faut noter que la cérémonie aura également été marquée par la diffusion de la vidéo « CNSSAP certifiée ISO 9001 », un testimonial qui a fait se suivre plusieurs personnalités de marque dans le processus

de réforme exprimant leur satisfaction sur le travail abattu par la CNSSAP en trois années d'opérationnalisation et qui a abouti au décernement de ce graal, le premier dans le secteur public national.

Plusieurs séances photos parmi les participants, notamment les invités de marque, membres du Gouvernement, du Parlement, ont conclu la cérémonie. Cette innovation dans le secteur public n'a laissé guère les participants sans éloges à l'endroit du management et des équipes CNSSAP.



LES ÉTATS FINANCIERS DE LA CNSSAP DE NOUVEAU CLEAN !



Pour la 3^{ème} année consécutive en effet, l'audit externe des états financiers de la CNSSAP, réalisé par la firme internationale PricewaterhouseCoopers (PwC), a abouti à leur certification sans réserve.

En effet, il est de coutume, dans la tradition de la gestion prudentielle de mise au sein de la CNSSAP d'effectuer permanemment des audits internes des différentes activités au sein de l'institution. Un coup d'œil est cependant particulièrement mis sur les finances qui constituent la sève de la branche Exploitation, grâce à laquelle celle-ci tire les moyens de répondre aux engagements de l'institution qui débouchent tous au paiement effectif et régulier des prestations de sécurité sociale. La CNSSAP étant une institution financière spécialisée, et qui gère les flux financiers essentiellement issus des cotisations sociales, il ne semble guère anodin qu'elle fasse scanner à échéance ses états financiers, afin de se rassurer et surtout de rassurer la clientèle ainsi que les partenaires de l'orthodoxie avec laquelle ses finances sont gérées.

La grande nouvelle vient de tomber ce 08 septembre 2020, suite au *Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers de la CNSSAP au 31 décembre 2020*.

Le parcours de l'établissement de cette étape finale a été long, notamment en raison de la situation sanitaire, avant laquelle les travaux d'audit ont officiellement débu-

té. Cependant, l'intérêt du parachèvement de l'exercice est marqué par la conclusion des observations de l'auditeur indépendant qui renseigne que les états sont certifiés sans réserve. Pour l'histoire, ce sera la troisième fois de suite que cela survienne.

Cependant, l'intérêt du parachèvement de l'exercice est marqué par la conclusion des observations de l'auditeur indépendant qui renseigne que les états sont certifiés sans réserve. Pour l'histoire, ce sera la troisième fois de suite que cela survienne.

Pour un exploit, ç'en est un. Mais les résultats de ces audits externes et indépendants révèlent aussi que la bonne gestion des finances, le respect des ratios financiers de pilotage, la veille financière notamment avec la constitution des réserves sont un vécu qui traverse les années depuis l'opérationnalisation de la CNSSAP en 2017.

Pour aller bien en détails, le rapport de l'audit est annexé du bilan pour l'exercice

concerné, du compte des résultats ainsi que des annexes contenant le résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives pour l'exercice clos à la date du 31 décembre 2019. On peut y lire que les principaux ratios de gestion sont restés au vert et conformes aux normes. Les ratios de charge de fonctionnement sont restés contenus en dessous de la norme de 15% en 2019. Le ratio du résultat net par rapport aux cotisations s'est chiffré à 85,6%, largement au-dessus de la norme qui est d'au moins 20%. Le ratio d'auto-suffisance s'est situé à 518%, nettement supérieur à la norme minimale de 120%.

Ce fut donc la dernière lumière qui devait éclairer le rapport annuel 2019 finalisé et qui sera mis à la disposition du public dans les tout prochains jours.

Pour l'heure, dans l'optique de l'amélioration continue, la CNSSAP est plus que jamais tenue à exploiter cette expérience qui commence à prendre de l'âge afin de mieux affûter l'avenir. Cela est loin d'être le fruit du hasard, il faudra bien que le travail acharné demeure le maître-mot de toute initiative.



Mes **cotisations**,
au régime de
la **CNSSAP**
me **garantissent**
un **niveau de**
vie décent
au moment
de la **retraite**
à moi
et ma famille.



**TOUS SOLIDAIRES,
TOUS BÉNÉFICIAIRES**



LE MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, TÉMOIN DES OPÉRATIONS D'IMMATRICULATION VIA BUREAU TOTAL



Jeudi 13 août 2020, Son Excellence Madame le Ministre de la Fonction publique a fait une descente sur terrain pour la supervision des opérations d'immatriculation des agents publics assujettis au régime de la CNSSAP. Au camp TSHATSHI, un des sites où se poursuivent les opérations d'immatriculation du personnel administratif du Ministère de la Défense nationale, Madame Yollande EBONGO est allée palper du doigt le processus d'immatriculation via le bureau total, la nouvelle innovation de la CNSSAP.

Finis les longues attentes et les délais de 30 jours entre le dépôt du dossier de demande d'immatriculation et la remise de la carte de sécurité sociale. Effectif depuis le 20 juillet 2020, avec le système d'immatriculation via le bureau total, l'agent public reçoit sa carte de sécurité sociale tout de suite après le dépôt de son dossier, la prise de ses empreintes digitales, et la capture de sa photo.





Ayant également fait le déplacement du camp TSHATSHI, Leurs Excellences Madame le Ministre de l'Emploi, Travail et Prévoyance sociale ainsi que Monsieur le Vice-Ministre du Budget ont vécu de bout en bout le processus, à travers la production sur place des cartes de sécurité sociale de deux agents immatriculés en leur présence.

Pour rappel, lancées depuis le 29 août 2017, les opérations d'immatriculation des agents assujettis au régime de la CNSSAP se poursuivent dans les agences de Kinshasa et de Lubumbashi ainsi que sur les différents sites prévus dans le plan d'immatriculation 2020. L'immatriculation figure dans la trilogie des métiers de la CNSSAP.

Elle constitue le processus par lequel la CNSSAP enregistre les agents publics assujettis à son régime dans ses livres. Cette opération débute par le dépôt par le requérant d'un certain nombre de pièces administratives, chemine par la prise d'empreintes digitales dans le système d'information et culmine par l'octroi d'une carte de sécurité sociale comportant un numéro d'immatriculation unique et définitif en faveur du candidat à l'immatriculation.

CNSSAP-RETRAITÉS : LE FACE À FACE REPREND DES PLUS BE



Journée porte ouverte à la CNSSAP. La Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Agents Publics de l'Etat a ouvert ses portes le 28 août 2020 à quelques retraités triés sur les volets.

Engagée dans un système de management de la qualité, la CNSSAP à travers sa politique de qualité axée entre autres sur l'écoute du client, a reçu dans les locaux de son siège, un groupe de retraités avec lesquels les échanges ont porté sur la revalorisation de la pension

de retraite. L'objectif de cette rencontre, lever l'équivoque sur la revalorisation de la pension de retraite, accroître le sentiment de confiance et de sécurité dans le chef de la clientèle et aussi écouter les clients pour connaître leurs attentes.

Reçus par le Chargé de mission adjoint en charge des questions techniques et financières de la CNSSAP, les retraités conviés ont tout d'abord prêté attention à son mot de bienvenue qui s'est conclu par rappeler aux prestataires qu'ils constituent la raison d'être de la CNSSAP.

Prenant la parole à son tour, le Responsable de l'exploitation, s'est appesanti sur la méthode de calcul des pensions leur servies et

les éventuels mouvements qui s'y opèrent le long du parcours afin notamment de lever le voile sur ce qu'il considère comme secret de polichinelle. Yannick MAVITA, se voulant autant pédagogique que légaliste, a évoqué à l'attention de son auditoire l'article 130 du statut des agents de carrière des services publics de l'Etat, qui stipule que : « Lorsque le barème des traitements attachés aux grades des agents en activité de service subit une augmentation générale, les rentes sont revues dans une proportion identique » à l'heure de justifier les mouvements qui s'opèrent, toujours à la hausse sur les pensions servies. En de termes moins techniques, dirait-on qu'à chaque fois que l'Etat congolais revoit à la hausse le salaire



de ses agents, cette augmentation sera également appliquée sur les pensions suivant les mêmes pourcentages, par grade équivalent. Cette situation étant déjà survenue à 3 reprises, l'exemple a été tout fait pour les prestataires présents dans la salle.

L'autre précision qu'il a convenu d'adresser à l'endroit de la clientèle invitée, c'est l'application du rappel des paiements des proportions des revalorisations non payées. Il faut signaler que cette question a souvent fait l'objet des réclamations des prestataires. A cet effet, le Responsable de l'exploitation n'a jugé mieux que prendre pour exemple le cas d'un retraité présent dans la salle en considérant, chiffres à l'appui, les différents bonds que sa pension a connus, également

le rappel des paiements effectués sur celle-ci. Ce calcul sur tableau a comme fait transparaître une lumière en les retraités. Ils auront, comme beaucoup auparavant, fait l'expérience de la transparence des méthodes de liquidation effectuées par la CNSSAP.



Très satisfaits de l'initiative prise par la CNSSAP de leur faire la lumière sur la gestion de leurs pensions, les retraités ont par ailleurs sollicité de la CNSSAP d'être avertis au préalable en cas de revalorisation de la pension.

La journée porte ouverte s'est clôturée avec une séance de photo entre pensionnés et représentants de la CNSSAP avant le cocktail qui était prévu pour l'occasion.

LA CNSSAP PLUS QUE JAMAIS PROCHE DE L'AVIS DE LA CLIENTÈLE

Encline à la satisfaction de sa clientèle, la CNSSAP s'est une fois de plus distinguée dans l'exercice dès la reprise d'activités à la sortie du confinement. La quête de cette satisfaction constitue le leitmotiv qui fait s'effectuer chaque trimestre une enquête de satisfaction de la clientèle via des appels téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif. L'exercice permet en effet de ressortir les éventuelles plaintes afin de les résorber. Il permet également de recenser les points forts afin de les renforcer le tout au sujet de la qualité des services de la CNSSAP mais également des services rendus aux prestataires par les institutions bancaires partenaires qui procèdent au paiement des prestations.

Il faut par ailleurs relever que suivant la politique de gestion de la relation client de la CNSSAP, plusieurs outils sont mis à la disposition des agents publics pour leur permettre d'opiner sur la CNSSAP, sur la qualité des services leur rendus, il existe notamment des boîtes à idées dans les différentes installations de la CNSSAP, siège et agences, il existe des fiches de ré-

clamations, les adresses téléphoniques et électroniques sont autant des canaux jetés comme des ponts par l'institution entre elle et ses clients. Cependant, comme si cela ne suffisait pas, la CNSSAP vient d'ériger un nouvel outil dénommé « Smiley Touch » afin de renforcer davantage la minceur de la distance d'avec les visiteurs de ses agences.



En effet, le Smiley Touch est un dispositif électronique tactile qui offre à l'utilisateur la possibilité d'émettre son avis sur une question donnée dans le cadre généralement d'une enquête ou d'un sondage. Par ailleurs, pour rendre plus simple l'échange, le niveau de satisfaction est exprimé à travers des émoticônes qui figurent comme des

réponses fermées, graduées, aux questions posées. Dans le cadre des sondages, il permet également de dégager clairement les tendances dominantes et faibles.

Au niveau de la CNSSAP, il s'agit en règle générale de recueillir l'avis des usagers sur la qualité d'accueil, le délai d'attente, la qualité de la prise en charge de la préoccupation, etc. en agences. Cette méthode d'enquête devra permettre à l'utilisateur d'effectuer son jugement à chaud, à la clôture du service sollicité. Face à sa propre appréhension du service, l'agent public pourra instantanément donner son avis dans l'optique de l'amélioration continue.

Il convient enfin de noter que le dispositif Smiley Touch, œuvre de la technologie moderne, automatise l'intégralité du travail d'enquête et permet en dernier ressort de produire un reporting suivant la fréquence commandée. A cet effet, une formation du personnel commis au front office au niveau des agences ainsi que celui préposé à la relation client, a été organisée. Le matériel est à ce jour bien installé et d'ores et déjà d'usage.



DIAGNOSTIQUER LE SMQ : UNE NÉCESSITÉ MANAGÉRIALE !



L'état de santé du système de management de la qualité mis en place au sein de la CNSSAP figure au premier rang des préoccupations de l'équipe dirigeante de la CNSSAP, si bien qu'au lendemain de la reprise des activités à plein régime après le confinement, il a été tenu la réunion que le jargon du domaine désigne par « revue des processus ». Il s'agit en effet des assises réunissant l'ensemble des processus d'un système de management de la qualité en vue de l'analyse de la maturité du système, partant d'un coup d'œil profond autour de l'atteinte des objectifs à travers les indicateurs définis par chaque processus.

Quatre jours durant, soit du 15 au 18 juillet 2020, les pilotes et co-pilotes processus se sont réunis autour de l'équipe dirigeante en vue de la tenue de cette activité.

Au menu, durant les trois premiers jours, chaque pilote a exposé sur les différents résultats concoctés par son processus, résultats parsemés par la longue période de confinement qui n'a assurément pas favorisé l'atteinte de certains objectifs. De l'autre côté, l'évaluation aura porté sur un certain nombre de critères dont l'efficacité opérationnelle, la productivité, la satisfaction interne, le suivi des recommandations, l'amélioration ainsi que la maîtrise des risques. Au dernier jour, il a été question de la maîtrise budgétaire des processus.

Dans l'ensemble, tous les processus se sont révélés pour le moins bien portants. Plus

ieurs recommandations ont par ailleurs été produites à cette occasion en vue de relever le niveau d'atteinte de ces objectifs. L'exercice a ainsi permis de noter que malgré les difficultés opérationnelles issues de la période de confinement, le système de management de la qualité mis en place au sein de la CNSSAP se maintient en bonne mine et à travers cette activité, promet de s'alimenter davantage de l'amélioration continue cristallisée par l'exécution des recommandations au lendemain même de la revue des processus.

Au-delà d'être une exigence du référentiel ISO 9001, l'organisation d'une telle rencontre marque évidemment la volonté managériale au sein de la CNSSAP de consolider les acquis de la bonne gouvernance plus que jamais certifiée.

SIGNATURE DE LA CONVENTION COLLECTIVE



La jeune histoire de la CNSSAP est parsemée des premières fois. C'est le cas dans bien de domaines de son fonctionnement, au profit de la clientèle et du personnel. Le 20 juillet 2020, à quelques semaines de la reprise des activités à plein régime, la convention collective a été enfin signée entre la délégation syndicale, l'organisation syndicale Union et l'employeur CNSSAP, représenté par son Chargé de mission, M. TOMBOLA MUKE. Les travaux d'élaboration de ce document conventionnel ont effectivement débuté à la fin de l'année 2019 et prévoyaient se clôturer en tout début d'année 2020, cependant le contexte sanitaire mondial marqué par la pandémie de la Covid-19 n'a pas été en faveur de l'exécution du programme.

La convention collective, pour rappel, est un document institutionnel qui réunit la volonté exprimée et convenue entre l'employeur et la délégation syndicale représentant l'employé autour de tous les aspects liés à la carrière du personnel et le bon déroulement du métier. Il constitue en effet un équilibre entre la tendance tout au moins naturelle de solliciter plus de travail par l'employeur et celle de réclamer plus d'avantages professionnels et la garantie d'un bien-être social de la part de l'employé.

Au niveau de la CNSSAP, depuis l'installation de la délégation syndicale ac-

tuelle en 2018, présidée par Monsieur Billy BIAYA, le besoin a été exprimé de converger les volontés des parties autour de cette convention collective. Cependant, même alors que cela fut admis, il a convenu à la nouvelle équipe des représentants des agents de la CNSSAP de s'armer des compétences suffisantes à même de leur permettre à mener à bien cette charge qui constituait la première expérience du genre pour l'ensemble des membres de cette délégation syndicale. C'est à ce titre que le coaching et le transfert des compétences de l'organisation syndicale Union se sont avérés salutaires jusqu'à déboucher par la signature de ladite convention collective.



Une petite cérémonie a été tenue à l'occasion de cette nouvelle « première fois » au sein de la CNSSAP. Au cours de laquelle, le Chargé de mission adjoint en charge des questions administratives et juridiques a été le premier à se lancer dans l'échange en insistant sur le fait que dans sa coutume de culture des valeurs et dans le souci de mettre en place un climat sain de travail au sein de la CNSSAP, l'institution s'est mis d'accord avec l'employé sur chaque article composant ce document. Pour sa part, le Président de la représentation des agents de la CNSSAP n'a eu de mots que pour remercier l'employeur de la collaboration dont il a fait montre dans les discussions sur la mise en place de la convention.

Deux autres interventions ont marqué cette rencontre. Il s'agit avant tout de celle du Vice-président de l'organisation syndicale, Mr. MUNANGA KIKANDA, qui s'est essentiellement penché sur les dispositions légales qui fondent l'existence d'une convention collective au sein d'une institution. En filigrane, il n'a pas manqué de rappeler, voire conseiller, aux représentants des agents que le syndicat est un socle pour la bonne collaboration des parties et non l'adversaire de l'employeur ou même l'ami des employés, mais aussi que les syndicalistes n'étaient pas des hors-la-loi

et nullement exemptés de sanctions en cas de faute avérée. Il a enfin reconnu que le processus a été facilité par le Management de la CNSSAP pour la signature de cette convention collective, une expérience rarement vécue dans l'exercice de leur métier auprès de nombreux employés.

Enfin, le Chargé de mission a bouclé l'exercice de prise de parole en évoquant méthodiquement quelques points essentiels. Il a tout d'abord félicité l'ensemble des parties ayant travaillé dans l'élaboration du document, et rappelé l'attachement de la CNSSAP aux meilleures conditions de travail du personnel. Cet attachement est exprimé par le fait que beaucoup d'avantages inscrits dans le document en faveur du personnel sont déjà un vécu pour lui. L'employeur ne manquera pas non plus d'aller au-delà de ce qui est prévu si les possibilités le permettent, a-t-il poursuivi. Cependant, il a culminé par rappeler au personnel via sa délégation syndicale que la convention collective n'était pas qu'une litanie des droits, mais également de devoir, car le métier de la CNSSAP exige bien plus de donner que de recevoir. Le Chargé de mission a enfin relevé à l'attention de tous que la signature de cette convention col-

lective était aussi un motif de joie pour le Management de la CNSSAP. Ces mots de conclusion ont attiré des applaudissements nourris.

Cet enchaînement de mots a tout de suite laissé place à l'acte de signature de la convention collective par les trois parties en présence, Employeur-Syndicat CNSSAP et Organisation syndicale Union.

Photos de famille, accolades, félicitations et remerciements mutuels ont bouclé la cérémonie.

Cependant, il a culminé par rappeler au personnel via sa délégation syndicale que la convention collective n'était pas qu'une litanie des droits, mais également de devoir, car le métier de la CNSSAP exige bien plus de donner que de recevoir.



TÊTE-À-TÊTE EMPLOYEUR-EMPLOYÉS : LE COMEBACK !

Cela faisait bien belle lurette que la traditionnelle activité d'entretien du management avec le personnel avait eu lieu à la CNSSAP, suite au fonctionnement en mode service minimum occasionné par la situation sanitaire ayant prévalu lors des deux premiers trimestres de l'exercice 2020. Ce sera finalement ce vendredi 25 septembre 2020 dans la salle Naomi de l'hôtel Béatrice que l'équipe managériale et le personnel de la CNSSAP vont se rencontrer pour s'entretenir à travers un parler franc.



« Gestion des crises inopinées et exogènes », tel a été le thème retenu pour ce trimestre. Le sujet n'a pas été choisi au hasard, faisant référence notamment au choc issu des mesures levées dans le cadre de la lutte contre la pandémie de la Covid-19 et dont le confinement aurait soudainement transformé le mode de travail notamment au sein de la CNSSAP.

Bien avant d'aborder le sujet du jour, une nième sensibilisation sur le système de management de la qualité (SMQ) a été effectuée par le Chargé de mission adjoint en charge des questions administratives et juridiques à l'endroit du personnel. A ce sujet, il a martelé sur les exigences du management de la qualité, qui constituent un ensemble des règles, permettant à une entreprise de définir ses objectifs dont la compréhension des enjeux ainsi que l'anticipation des besoins s'avèrent indispensables.

Pour Didier KIPOPA, les exigences du SMQ sont d'autant atteignables qu'elles exigent un leadership fort, couplé par l'engagement du management et l'implication du personnel, mais aussi par les supports en ressources humaines, les conditions de travail, la maîtrise des activités et enfin, l'évaluation ou indicateurs de performance.

Cette entrée en jeu a permis au locuteur de rappeler des notions basiques essentielles qui constituent les principes directeurs desquels se fonde l'objet du référentiel ISO 9001.

Prenant la parole à son tour pour prononcer brièvement un mot sur le thème du jour, le Chargé de mission a essentiellement préconisé la culture d'amélioration continue notamment à travers la mise en place d'un système de management de la continuité d'activités (SMCA) en cours d'implémentation au sein de la CNSSAP. Il a par ailleurs évoqué l'agilité comme facteur efficace dans la gestion des crises inopinées au sein d'une institution. Pour ne pas être pris au dépourvu, il faut anticiper les scénarios possibles de crise, a-t-il souligné. Aussi, a-t-il rappelé que la culture de l'élaboration de la veille juridique mensuelle est une forme de prévention que la CNSSAP a cultivée face à de quelconques nouveaux paradigmes sur le microcosme juridique national pouvant avoir une influence sur le métier de la Caisse.

Dans le souci de privilégier les échanges, les deux orateurs du jour ont rendu la parole à l'assemblée constituée de l'ensemble du personnel pour les éventuelles réactions. Plusieurs doigts se sont ainsi levés pour

placer une contribution à cette discussion de haute volée.

Cet entretien a donc pu permettre à l'employeur et l'employé de la CNSSAP d'approfondir la réflexion, mais aussi d'évaluer la capacité de l'institution à faire face à une crise imprévisible, à l'instar de la Covid-19, tout en maintenant la qualité et les exigences de ses services.

Il convient de rappeler que cet échange convivial entre les dirigeants et le personnel est organisé une fois par trimestre par le service de l'Administration de la CNSSAP.



