



REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ETAT

Le Directeur Général

POLITIQUE QUALITE

Version PQ 4.0

Première institution publique en RDC certifiée ISO 9001 Version 2015 pour son Système de Management de la Qualité : la CNSSAP ! Au-delà de servir d'outil de différenciation et de performance, ce prestigieux sésame s'impose aujourd'hui comme une identité de la Caisse indélébilement gravée dans le marbre, en raison de son exclusivité dans l'écosystème public du pays, consacrant ainsi le rétablissement de l'échelle des valeurs dans la gouvernance publique.

La planification stratégique favorisée par la réforme initiée par le Chef de l'Etat avec la loi n°22/031 portant régime spécial de sécurité sociale des agents publics de l'Etat du 15 juillet 2022, a engendré des externalités positives, des mutations multiformes, et des jalons de la maturation jetés de manière irréversible : l'extension du champ matériel et personnel de la couverture sociale, l'adhésion au régime contributif, l'intégration au sein du cercle sélectif de la CIPRES, l'accroissement exponentiel des indicateurs financiers, l'amélioration de la rentabilité sociale, le rayonnement éclatant et le maillage territorial, l'augmentation de la volumétrie des back-offices et corrélativement des risques, l'élargissement de la structure fonctionnelle, la transformation de la Caisse « d'un petit atelier à une usine à gaz », les exigences accrues externes en termes d'efficacité et de transparence.

Ces enjeux combinés aux efforts pour une Caisse résiliente et bien enracinée dans le tissu économique du pays, capable de tenir la promesse républicaine d'améliorer les prestations réservées aux bénéficiaires et de devenir un investisseur institutionnel de premier plan, imposent l'observance des exigences légales, réglementaires et des clients.

Notre démarche qualité s'applique à l'ensemble de nos activités, notamment l'immatriculation des agents publics, le recouvrement des cotisations, le paiement des prestations de sécurité sociale et l'ensemble de nos processus corrélés interactifs. Pour y parvenir, le cadre de la qualité des services mis en œuvre s'articule autour des axes d'objectifs ci-après :

Axe 1 : Améliorer continuellement la qualité de l'offre des services de la CNSSAP et délivrer une qualité premium par l'innovation, le professionnalisme, l'efficacité des processus, la simplification des services et la convivialité de tous les points

Notre politique qualité:
Axe 1: Excellence des services et satisfaction client
Axe 2: Relation client renforcée
Axe 3: Développement du capital humain
Axe 4: Gouvernance et gestion des risques
Axe 5: Promotion de la culture qualité



473, Boulevard Lumumba
(Petit Boulevard), 8ème rue
Q/Résidentiel, C/Limete

contact@cnssap.cd
www.cnssap.cd

+243 82 99 08 482
Call Center : 4011
BP : 990 KIN 1



d'interaction avec les clients et les différents partenaires et prestataires externes.

Axe 2 : Améliorer quotidiennement la culture d'orientation client, d'écoute clientèle et de communication efficace avec les Agents publics pour augmenter leur satisfaction à travers une gestion proactive et dynamique de la relation client.

Axe 3 : Développer en permanence les compétences du capital humain et construire des talents par la formation continue et le suivi de la performance individuelle et collective, renforcer le leadership et la séniorité du staff afin de maximiser le rendement et la valeur ajoutée pour les clients.

Axe 4 : Renforcer la gouvernance, le contrôle interne, la rentabilité des fonds gérés par la CNSSAP et promouvoir l'excellence à travers les bonnes pratiques ainsi que la conformité aux exigences de gouvernance des organismes de prévoyance sociale.

Axe 5 : Mobiliser adéquatement le personnel autour des idéaux du SMQ par la compréhension et la maîtrise parfaite des fondamentaux du référentiel SMQ, ainsi que par la mise en œuvre pertinente des exigences de la norme.

Pour réussir et relever le défi de la mise en œuvre optimale de cette politique, la Caisse s'engage à définir son action selon une approche méthodique et systématique basée sur la prévision et la planification fondées sur une gouvernance par les risques.

En ma qualité de Directeur général, je m'engage personnellement et solennellement, devant l'histoire, la Nation et les parties prenantes à :

- déployer non seulement toutes les énergies nécessaires mais également les ressources requises afin d'être au rendez-vous des résultats arrimés aux 5 axes précités ;
- organiser des revues annuelles pour évaluer ces résultats suivants les exigences de la norme ;
- m'appropriier les orientations stratégiques et programmatiques portées par l'Autorité de tutelle ;
- mettre en place des mécanismes incitatifs, avisés et rigoureux qui conduiront à placer l'ensemble du personnel devant l'obligation d'observer une attitude d'assiduité, de proactivité, de responsabilité et d'esprit d'équipe, considérant que chaque ressource humaine est un acteur clé du Système de Management de la Qualité.

Fait à Kinshasa, le 28 AVR 2025

MATA MELANGA Junior

Notre politique qualité:

Axe 1: Excellence des services et satisfaction client

Axe 2: Relation client renforcée

Axe 3: Développement du capital humain

Axe 4: Gouvernance et gestion des risques

Axe 5: Promotion de la culture qualité

473, Boulevard Lumumba
(Petit Boulevard), 8ème rue
Q/Résidentiel, C/Limete

contact@cnsap.cd
www.cnsap.cd

+243 82 99 08 482
Call Center : 4011
BP : 990 KIN 1

