



CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ÉTAT



RAPPORT ANNUEL 2021

Abeamus!

Sommaire

1

**Points de vue
et analyses**

→ P.10

2

**Au cœur
du métier**

→ P.22

3

**Gouvernance
de la CNSSAP**

→ P.46

4

**Fonctions
supports**

→ P.66

5

**Rapport
financier**

→ P.80



Son Excellence Félix Antoine TSHISEKEDI TSHILOMBO
Président de la République Démocratique du Congo



Son Excellence Jean-Pierre LIHAU EBUA
Vice-Premier Ministre, Ministre de la Fonction Publique,
Modernisation de l'Administration & Innovation du Service Public

Avant-propos

« Cachottière, l'histoire s'écrit rarement en public »



commentait ainsi Célestin Monga au sujet de la jeune poète américaine de 22 ans, Amanda Gorman ; précoce, mais déjà personnage illustre. Cachottière, l'histoire de la CNSSAP, habituée à s'écrire dans le silence fécond de la graine du lotus sacré, s'est finalement écrite en public, lorsqu'en présence de la Plus Haute Autorité, a été dévoilé au grand public, ce 30 novembre 2021, son nouveau siège moderne, bâti en seulement dix mois.

Sortie de sa tanière où elle s'est forgée dans le secret, loin du tumulte étourdissant des projecteurs, répondant enfin aux appels de l'horizon et de son destin – celui d'une grande institution nationale –, la CNSSAP, comme Amanda Gorman, s'est révélée au grand jour comme une institution précoce ; tel Hermès, ce dieu précoce de la mythologie grecque, fils de Zeus et Maïa sur le mont Cyllène, sachant marcher et parler dès sa naissance.

Première institution publique en RDC certifiée ISO 9001 pour son système de management de la qualité (SMQ) ; états financiers certifiés sans réserve quatre exercices de suite par la très respectable PricewaterhouseCoopers (PwC) ; quintuplement primée pour ses bonnes pratiques (trois certificats de mérite et deux attestations), en octobre 2021, par l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS) ; ratios de gestion au vert ; mise en production de la première application mobile destinée à l'agent public en RDC dénommée CotizApp ; ...

Comme la fleur du lotus, c'est une CNSSAP flottant et s'élevant au-dessus des eaux boueuses que le grand public a découvert, une étoile crevant le firmament, un arc-en-ciel sur l'horizon de l'administration publique congolaise. Ad vitam aeternam, l'histoire sera racontée !

Pourtant, insatiable, la CNSSAP a poursuivi sans relâche cette course effrénée à la normalisation volontaire en 2021, nonobstant les nombreux nouveaux défis de gestion qui sont apparus et un contexte institutionnel contrasté. Le SMQ a été maintenu. L'implémentation du système de management anti-corruption suivant le référentiel ISO 37001 s'est poursuivie, avec l'accompagnement de la firme Deloitte. De nouvelles bonnes pratiques, devant renforcer l'excellence opérationnelle des équipes, ont été implémentées. C'est le cas du prix du meilleur manager et meilleur agent mis en place en avril 2021.

C'est ici le lieu de se rappeler de ce que faisait remarquer Alexandre Diagne-Havard dans son célèbre ouvrage intitulé Le leadership vertueux : « Les femmes et les hommes, chacun d'entre nous, peuvent développer et faire croître leurs qualités personnelles vers l'excellence... pour faire plus grand, plus haut, comme les bâtisseurs de cathédrale. » L'année 2021 nous en a fourni une nouvelle preuve. Des ouvriers de l'espérance se sont levés pour écrire un nouveau chapitre de l'honneur et de la dignité. Dans leurs rangs, les premiers mots de gratitude vont au Ministre de tutelle, à la Banque mondiale à travers le PRRAP, à l'Intersyndicale nationale de l'administration publique (INAP), à la Direction de la Paie du Ministère du Budget et à l'ensemble du staff de la CNSSAP. Ces mots de gratitude sont aussi pour la multitude silencieuse qui a œuvré à rendre les choses possibles.

Enfin, viscéralement engagée sur les chemins étroits de sa vision d'une caisse de retraite d'excellence et de référence en Afrique, la CNSSAP a entendu, en cette fin d'année 2021, se retentir tel un écho éclipsé des cieux et surgissant comme un ordre : Abeamus ! Allons-y ! Le destin nous appelle.

TOMBOLA MUKE
Chargé de mission



1

Points de vue et analyses

1.1 PRÉSENTATION DE LA CNSSAP

1.2 CHIFFRES CLÉS

1.3 APERÇU MACROÉCONOMIQUE





/1.1 Présentation de la CNSSAP

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Agents Publics de l'Etat, CNSSAP en sigle, est un organisme public de prévoyance sociale en RDC, créé le 14 décembre 2015 par le Décret n°15/031. Il s'agit d'un établissement public à caractère administratif et social dont la mission est l'administration de la sécurité sociale au profit des agents publics, à travers l'organisation d'un régime contributif.

La CNSSAP est devenue opérationnelle en 2017 avec le lancement de l'immatriculation des agents publics, processus d'enregistrement des assujettis qui aboutit à l'octroi d'une carte et d'un numéro de sécurité sociale unique et définitif. Cette carte matérialise l'affiliation et l'enregistrement de l'agent public cotisant dans les livres de la CNSSAP. A ce jour, en plus de l'immatriculation, le recouvrement des cotisations sociales ainsi que le paiement des prestations sociales ont complété le métier de la CNSSAP.

La CNSSAP est également la première institution publique en RDC certifiée ISO 9001 version 2015 par AFAQ AFNOR pour son système de management de la qualité implémenté depuis l'année 2019. Suivant les exigences de cette norme, la CNSSAP est annuellement soumise à des audits de surveillance pour s'assurer du maintien en son sein d'une gouvernance conforme aux exigences normatives, légales et réglementaires. Elle sera soumise en 2022 à l'audit de renouvellement de son certificat ISO 9001.

- Vision**
Faire de la CNSSAP une institution de sécurité sociale pour les agents publics de référence en Afrique, et le premier investisseur institutionnel en République Démocratique du Congo, à l'horizon 2030
- Mission**
Offrir aux agents publics et à leurs familles des prestations de sécurité sociale sur la base des cotisations recouvrées auprès de ces derniers et de l'Etat et contribuer, à terme, au développement économique et social du pays.
- Valeurs**
Transparence-Respect-Intégrité-Professionalisme-Excellence (TRIPE).

Le siège de la CNSSAP est localisé à Kinshasa, sur 473, Boulevard Lumumba (Petit Boulevard), 8^{ème} rue, au quartier résidentiel de la commune de LIMETE. La CNSSAP compte également, en sus d'un centre d'accueil, deux agences provinciales à Kinshasa et à Lubumbashi.



Transparence

Elle implique que la CNSSAP fonde ses décisions administratives sur des procédures transparentes, simples et compréhensibles, tout en rendant disponibles toutes les informations nécessaires relatives aux actes et procédures dans leurs domaines respectifs.



Respect

Il suppose que la CNSSAP assure un traitement délicat et courtois en faveur de ses assurés, ses partenaires ainsi que son personnel. A cet effet, la CNSSAP demeure à l'écoute de leurs besoins, leurs attentes, et les intéresse dans la prise de décision.



Intégrité

La CNSSAP tient à ses engagements et aux valeurs morales dans ses prises de décisions et dans la qualité de ses rapports avec ses assurés, ses partenaires ainsi que son personnel, afin de mériter et de préserver leur confiance.



Professionalisme

Il conduit la CNSSAP à assurer des efforts constants dans l'amélioration et le renforcement des compétences de son personnel dans le but de l'accroissement et la mise à jour de leur rendement et de leur productivité. Il s'agit en outre pour la CNSSAP d'assurer des conditions de travail motivantes, participantes et stimulantes.

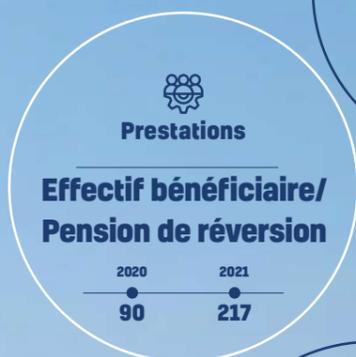
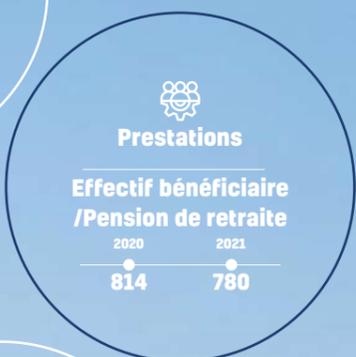
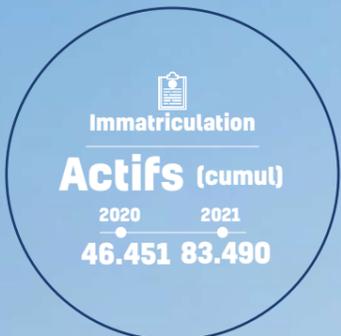


Excellence

La CNSSAP veille à la qualité des services qu'elle rend, dans une approche privilégiant la satisfaction du client. La culture de l'innovation et du travail de pointe est primée dans le but de créer de l'émulation.



/1.2 Chiffres clés



/1.3

Aperçu macroéconomique

Après une année 2020 difficile, marquée par une crise pandémique aux dommages économiques et sociaux d'une rare ampleur, la plupart des économies semblent boucler 2021 sur une note globalement positive. La Chine, principal moteur de l'économie mondiale, a enregistré sa plus forte croissance depuis une dizaine d'années, soit 8,1%.

Pour des raisons structurelles évidentes, la reprise de l'économie chinoise a eu des retombées positives sur l'économie congolaise. Cela procède essentiellement des effets induits sur les cours des principaux produits d'exportation de la RDC, dont le cuivre qui a atteint le pic historique de USD 10.000 la tonne, venant de USD 6.000 en 2020. En effet, selon les dernières estimations de la Banque centrale du Congo, établies sur la base des volumes de production à fin décembre 2021,

le taux de croissance du PIB réel s'est situé à 6,2% en 2021.

Pour ce qui est de la dynamique des prix intérieurs, la situation est demeurée relativement tempérée. En effet, comparativement à la situation calamiteuse de 2020, le rythme de formation des prix a enregistré un ralentissement remarquable, situant le taux d'inflation en glissement annuel à 5,3% venant de 15,8%, une année plus tôt.

Tableau 1. Evolution de la croissance du PIB réel et de l'inflation (en %, 2018-2021)

	2018	2019	2020	2021
Taux de croissance du PIB	5,8	4,4	1,7	6,2
Taux d'inflation	7,2	4,6	15,8	5,3

Source : BCC pour la croissance et INS pour l'inflation

Comme relevé supra, ce tableau rend compte de la reprise de l'activité en 2021, laquelle s'est accompagnée d'une certaine normalisation du rythme de formation des prix intérieurs. Ces deux indicateurs ont presque recouvré leurs niveaux d'avant la crise. Toutefois, c'est une situation qui reste fragile car exogène, et fortement tributaire des conditions économiques internationales.

Pour ce qui est des finances publiques, l'année a été marquée par une mobilisation accrue des recettes du cadre budgétaire. Seulement, cet accroissement des revenus de l'Etat s'est opéré dans un contexte d'augmentation plus que proportionnelle des dépenses, surtout celles relatives aux fonctionnements. Le déficit qui s'en est suivi a été couvert, en grande part par des émissions des Bons et Obligations du Trésor.

Tableau 2. Situation des finances publiques (en milliards de CDF)

	2018	2019	2020	2021
Recettes	7.086,6	7.025,8	8.340,2	11.837,6
<i>dont Bons du Trésor</i>	-	-	570,3	237,05
<i>Appui budgétaire FMI</i>	-	-	744,1	-
Dépenses	7.325,1	7.523,0	8.578,1	12.230,7
Solde (<i>après amortissement de la dette</i>)	-238,5	-497,2	-237,9	-393,1

Source : BCC, Condensé hebdomadaire d'informations statistiques, février 2021

Ce tableau met en évidence le shift qu'a connu l'année 2021 en matière de mobilisation des recettes. Un bond absolu de 68% par rapport à 2020. Sauf qu'au même moment les dépenses de l'Etat, surtout celles de consommation courante, ont augmenté avec un rythme accéléré d'environ 52%, conduisant à un solde négatif de CDF 393 milliards. Il est important de faire remarquer que contrairement aux années antérieures, le déficit de 2021 a été essentiellement financé par l'emprunt public intérieur via émissions des Bons et Obliga-

tions du Trésor ainsi que le recours aux marges de trésorerie, en raison respectivement de 60% et 40%. Ce qui a contribué à la détente qui s'est observée notamment sur le marché de change.

Au plan des relations extérieures, l'année a enregistré une forte augmentation de réserves internationales. Elles sont passées de USD 708 millions en 2020, soit 2 semaines de couverture d'importations à environ USD 3,5 milliards, autour de 14 semaines de couverture.

Tableau 3. Situation de réserves internationales

	2018	2019	2020	2021
Réserves internationales				
En millions d'USD	879,5	1.141,3	708,9	3.465,7
En semaines d'importation	3	4	2	14

L'accroissement de réserves de changes en 2021 tient essentiellement, et sans préjudice des interventions de la BCC au titre de rachat de devises sur le marché de change, de la facilité élargie de crédit du FMI pour laquelle le Conseil d'administration a approuvé le 15 juillet 2021 une enveloppe de USD 1,52 milliard. La démarche vise à aider la RDC à répondre aux besoins de financement pressants causés par les effets néfastes de la Covid-19.

La combinaison de tous ces facteurs a favorisé de l'accalmie sur le marché de change. En effet, le

taux de change s'est modérément déprécié, s'établissant à 1,43% et 1,22%, respectivement sur le marché interbancaire et celui parallèle.

Plusieurs spécialistes tant du monde académique que professionnel conjecturent des perspectives relativement bonnes pour l'année 2022. Ils estiment en effet que la reprise économique mondiale devrait se consolider, quoique sur fond des fortes disparités entre les principales régions du globe. Toutefois, cela devrait se faire au prix du renforcement de la coordination dans le traitement de la crise sanitaire.

2

Au cœur du métier

2.1 TEMPS FORTS 2021

2.2 IMMATRICULATION EN MASSE & BUREAU TOTAL

2.3 COTISATION 1.0 & COTIZAPP

2.4 PRESTATIONS

2.5 GESTION DE LA RELATION CLIENT

2.6 STRATÉGIE DE PLACEMENT 2021-2023

2.7 ETUDE SUR L'EXTENSION DE LA COUVERTURE SOCIALE

/2.1

Temps forts 2021



Mars 2021 : Organisation du 1er concours d'éloquence des dames de la CNSSAP dénommé « Grand Oral »

Ce nouveau produit RH a vu le jour au cours de l'année 2021. Il s'agit d'un produit spécial dédié au personnel féminin de la CNSSAP, créé dans le but de développer ses capacités oratoires en public. Ce concours a consisté pour chaque postulante intéressée à l'appel à candidature de la CNSSAP à développer un des deux thèmes choisis et l'exposer devant un jury d'experts de l'art oratoire ainsi que l'ensemble du personnel. Pour ce premier numéro, six (06) candidates ont concouru, à savoir Mesdames EKOLO Amélia, LONGANDJO

Aline, KILONGO Joan-Sonia, KALENGA Mélissa, MOKWEJIBI Sarah et KAYOMBO Ursule, lauréate de l'édition.

Avril 2021 : Mise en place du Prix de Meilleur Manager et Prix de Meilleur Agent

Conformément à la décision n°CNSSAP/CM/2021/013 du 22 avril 2022 portant implémentation du dispositif de gestion de la performance et de la motivation du personnel au sein de la CNSSAP, la CNSSAP a mis en place un autre produit dénommé « Prix du Meilleur Manager et Prix du Meilleur Agent ».

Décerné chaque trimestre, le Prix couronne tout fait héroïque réalisé durant la période évaluée, notamment la formulation des propositions pertinentes à la CNSSAP, la qualité et le volume des documents produits, l'exemplarité professionnelle, le record des heures de service, effectué par les membres du personnel concernés.

Les tous premiers lauréats de ce Prix ont été Grastien TIBAMWENDA comme Meilleur Manager et Joseph ATULA comme Meilleur Agent.

Octobre 2021 : Obtention des prix de bonnes pratiques de l'AISS

La CNSSAP a été honorée lors de sa participation au forum Afrique de l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS) tenu du 05 au 07 octobre 2021. Elle a été parmi les heureux lauréats primés pour ses bonnes pratiques implémentées, reconnues par l'AISS comme modèles à dupliquer au sein d'autres organismes de prévoyance sociale. Il s'agit de trois certificats de mérite pour (i) la mise en place de l'évaluation de la performance du personnel, (ii) la gestion des risques, (iii) la mise en place du système de gestion de la qualité ; et de deux attestations pour (1) l'élaboration d'une charte graphique et (iv) la mise en place d'un service en ligne et d'une application destinée à la consultation des cotisations versées dénommée « Cotisation 1.0 ».

Novembre 2021 : Inauguration officielle du nouveau Siège de la CNSSAP

Le nouveau siège de la CNSSAP a été officiellement inauguré le 30 novembre 2021 par le Chef de l'Etat, Son Excellence Felix Antoine TSHISEKEDI TSHILOMBO. Il s'agit d'un bâtiment moderne de trois étages, situé sur la 8ème rue, quartier résidentiel, dans la Commune de LIMETE, rénové sur fonds propres de la CNSSAP, comprenant un bâtiment principal de 3 étages et un bâtiment annexe d'un étage.

Le bâtiment principal compte 59 locaux dont un centre d'accueil VIP au rez-de-chaussée pour recevoir les agents publics, une salle de conférence, une salle de réunion, un réfectoire, une salle de sport et une infirmerie.

Décembre 2021 : Vote par l'Assemblée nationale de la proposition de loi portant régime spécial de sécurité sociale des agents publics de l'Etat

Au mois de décembre 2021, la proposition de loi portant régime spécial de sécurité sociale des agents publics de l'Etat a été adoptée en première lecture par l'Assemblée nationale. Celle-ci a été envoyée en seconde lecture au niveau de la Chambre haute du Parlement. Le processus de son adoption définitive par le Parlement devrait se poursuivre en 2022.

Pour rappel, cette éventuelle future loi de la République devrait permettre à la CNSSAP d'étendre la couverture de ses prestations aux catégories d'agents publics autres que celle déjà couverte.

/2.2

Immatri­culation en masse & Bureau total

L'immatri­culation est l'une des activités métier de la CNSSAP. L'Arrêté ministériel n°006/ME/MIN. FP/2017 du 15 juillet 2017 définit l'immatri­culation comme étant une procédure administrative par laquelle la CNSSAP identifie ses assujettis, les enregistre dans ses livres et leur attribue un numéro de sécurité sociale.

La CNSSAP, n'ayant lancé pour la première fois les opérations d'immatri­culation qu'au second semestre 2017, dispose d'un passif important d'agents publics à immatri­culer au régime de sécurité sociale géré par elle. D'où le lancement des campagnes d'immatri­culation aussi dénommées

« Immatri­culation en masse ». Ces campagnes se font concomitam­ment au niveau des Agences de la CNSSAP, sur les sites administratifs et aux domiciles des assurés à mobilité réduite.

En 2021, les campagnes d'immatri­culation ont été effectuées aussi bien à Kinshasa que dans certaines provinces, en format bureau total permettant de dérouler l'opération de bout en bout en une seule visite de quelques minutes de l'agent candidat à l'immatri­culation. Au total, 37.039 agents publics cotisants ont été immatri­culés en 2021. Ils sont géographiquement répartis comme suit.

Tableau 4. Immatri­culation en 2021

N°	SITE/PROVINCE	Effectifs immatri­culés
01	Kinshasa (Agence + Terrain)	13.885
02	Kongo Central	7.041
03	Haut-Katanga	568
04	Lubumbashi	191
05	Tanganyika	620
06	Kwango	1.285
07	Kwilu	5.939
08	Nord-Kivu	3.452
09	Sud-kivu	2.465
10	Maniema	1.593
TOTAL		37.039

/2.3

Cotisation 1.0 & CotizApp

L'application « Cotisation 1.0 » est une solution informatique, consultable sur le site web de la CNSSAP, mise en place pour permettre aux assurés de consulter en temps réel et partout où ils se trouvent leurs cotisations. Elle leur permet également de simuler le calcul de leurs prestations futures. C'est un outil qui promeut la transparence de la CNSSAP vis-à-vis de sa clientèle, et lui offre la traçabilité de ses contributions au régime.

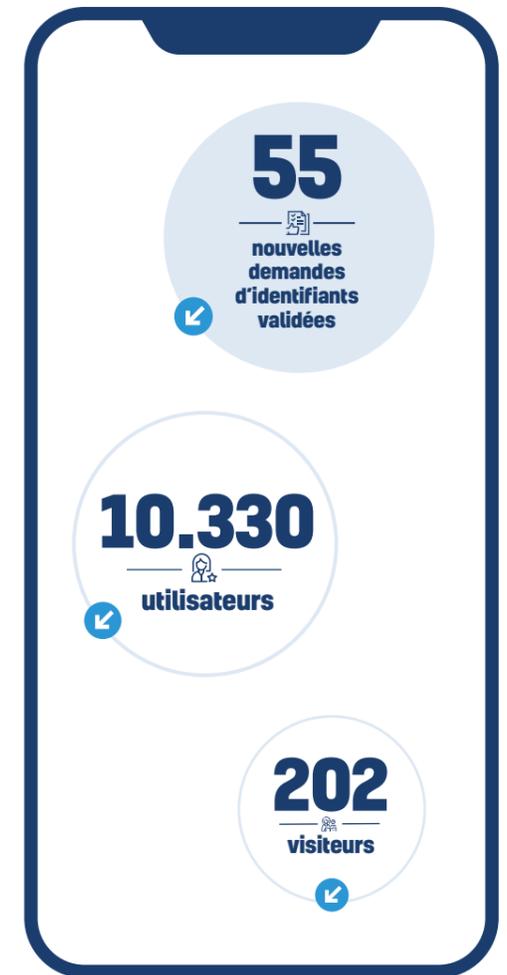
La sécurité sociale étant un droit, les assurés sociaux, en s'acquittant de leurs cotisations, acquièrent des droits, à consommer sous la forme des prestations sociales, auprès de l'organisme gestionnaire. Il revient à ce dernier, comme le recommande les lignes directrices de l'AISS en la matière, de mettre en place des outils de transparence en faveur des assurés détenteurs desdits droits.

L'application mobile « CotizApp », quant à elle, est un récent produit numérique, d'utilisation plus simple, portable et téléchargeable sur Google Play Store qui, en sus de jouer le même rôle que Cotisation 1.0 dans un format mobile, rajoute d'autres fonctionnalités. C'est le cas notamment de la possibilité d'effectuer des réclamations ou encore de contacter le service client de la CNSSAP. Elle est une version améliorée de Cotisation 1.0.

En 2021, les chiffres résultant de ces deux applications font état de :

- **55 demandes d'identifiant validées**
- **35 demandes d'identifiant rejetées**
- **202 visiteurs.**

Au total, l'application comptait 10.330 utilisateurs au 31 décembre 2021.



/2.4 Prestations

Les règles de base de la gestion des prestations sont essentiellement édictées par l'Arrêté ministériel n°007/ME/MIN.FP/2017 du 15 juillet 2017 fixant les modalités d'octroi des prestations dans le cadre du régime géré par la CNSSAP. Il précise les formalités d'ouverture du droit aux prestations, la liquidation des prestations, la notification des décisions ainsi que le paiement des prestations. Ces modalités concernent aussi bien les bénéficiaires des droits directs (pension de retraite) que les bénéficiaires des droits dérivés (pension de réversion).

Pour la gestion des pensions de réversion découlant des droits acquis par les assurés décédés en cours de carrière, la CNSSAP a signé un protocole d'accord en 2018 avec l'Administration représentée par les deux Secrétariats Généraux à la Fonction publique. Ce protocole a permis de doter les deux parties d'un mode opératoire en matière de traitement des dossiers des ayants droit survivants (conjoint et orphelins) des agents publics décédés en cours de carrière, en vue de leur prise en charge dans les meilleures conditions.

En 2021, la CNSSAP a pris en charge 780 bénéficiaires de pension de retraite et 217 bénéficiaires de pension de réversion.

Il ressort de la figure 1 que l'effectif de bénéficiaires de pension de retraite décline tandis que celui de bénéficiaires de pension de réversion poursuit son augmentation. Cela est consécutif à la prise en charge par la CNSSAP des bénéficiaires survivants des actifs et retraités décédés à travers le paiement des pensions de réversion.

Subsidiairement, la CNSSAP a dépensé, en 2021, CDF 1.615,9 millions au titre de paiement des prestations pour 902 bénéficiaires. Les détails sont repris dans le tableau ci-dessous.

Figure 1 : Bénéficiaires des prestations

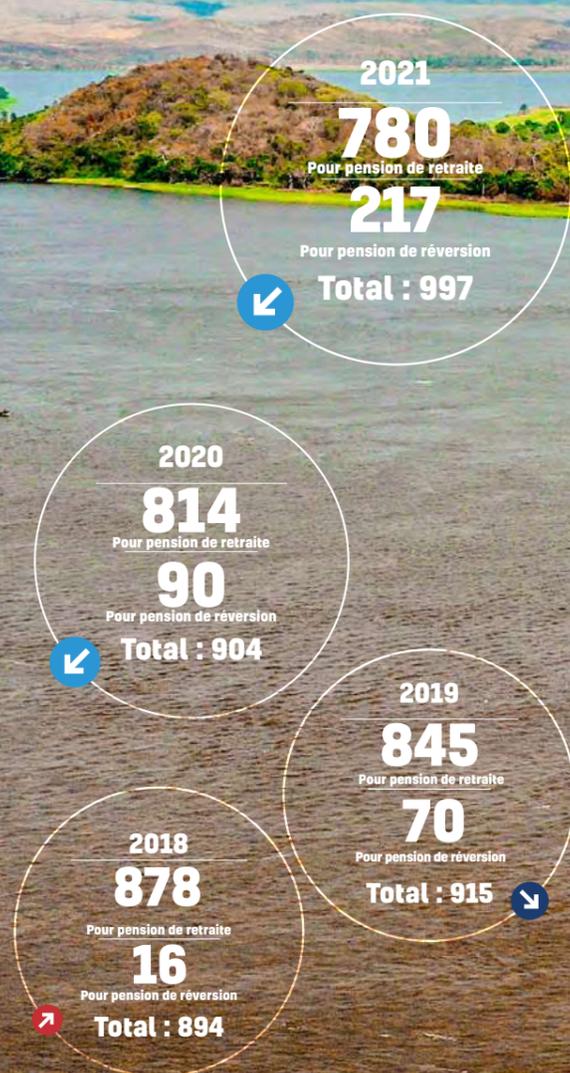
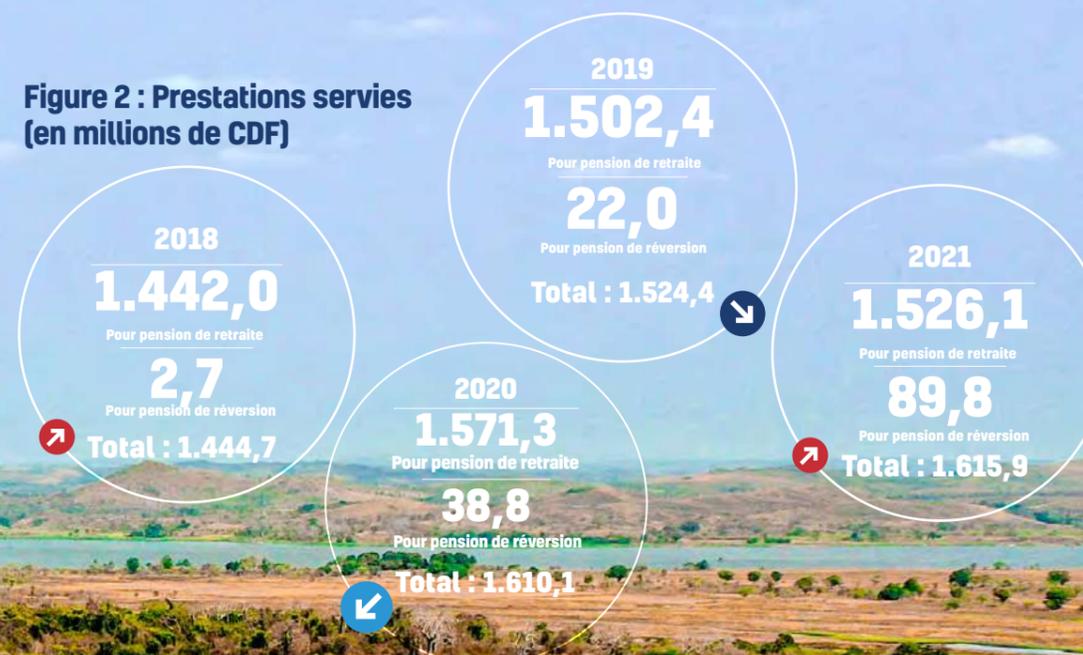


Figure 2 : Prestations servies (en millions de CDF)



Le constat qui se dégage de la figure 2 est que les dépenses des prestations continuent d'augmenter dans le temps, consécutivement à l'augmentation des effectifs pris en charge et aux revalorisations intervenues en 2019 et 2020.

Par ailleurs, et conformément à la législation en vigueur, un contrôle de vie a été organisé auprès des bénéficiaires de pension de retraite. Les résultats de ce contrôle sont synthétisés dans le tableau ci-après.

Tableau 5. Résultats synthèse du contrôle de vie

N°	GRADES	Nombre de bénéficiaires	Effectifs contrôlés	Ecart
1.	Secrétaire Général	80	65	15
2.	Directeur	4	4	0
3.	Chef de Division	138	124	14
4.	Chef de Bureau	147	132	15
5.	Attaché d'Administration de 1ere Classe	179	167	12
6.	Attaché d'Administration de 2ème Classe	108	100	8
7.	Agent d'Administration de 1ere Classe	37	31	6
8.	Agent d'Administration de 2ème Classe	51	49	2
9.	Agent d'Auxiliaire de 1ere Classe	24	22	2
10.	Agent d'Auxiliaire de 2ème Classe	7	5	2
11.	Huissier	5	4	1
Total		780	703	77

Il ressort de ce tableau que septante-sept (77) bénéficiaires de pension de retraite n'ont pas pris part aux opérations de contrôle de vie pour l'exercice 2021. La conséquence de cette non-participation est la suspension provisoire et conservatoire de l'attribution de la pension. Cette attribution est rétablie avec effet rétroactif lorsque le bénéficiaire saisit officiellement la CNSSAP et fournit la preuve qu'il est en vie.

Toutefois, une campagne d'appel téléphonique est organisée au profit des retraités provisoirement suspendus afin de détecter les causes de leur non-participation. Cette campagne a également pour but de leur fournir des orientations idoines sur la démarche à suivre afin de recouvrer leurs prestations, qui sont finalement payées avec rappel.

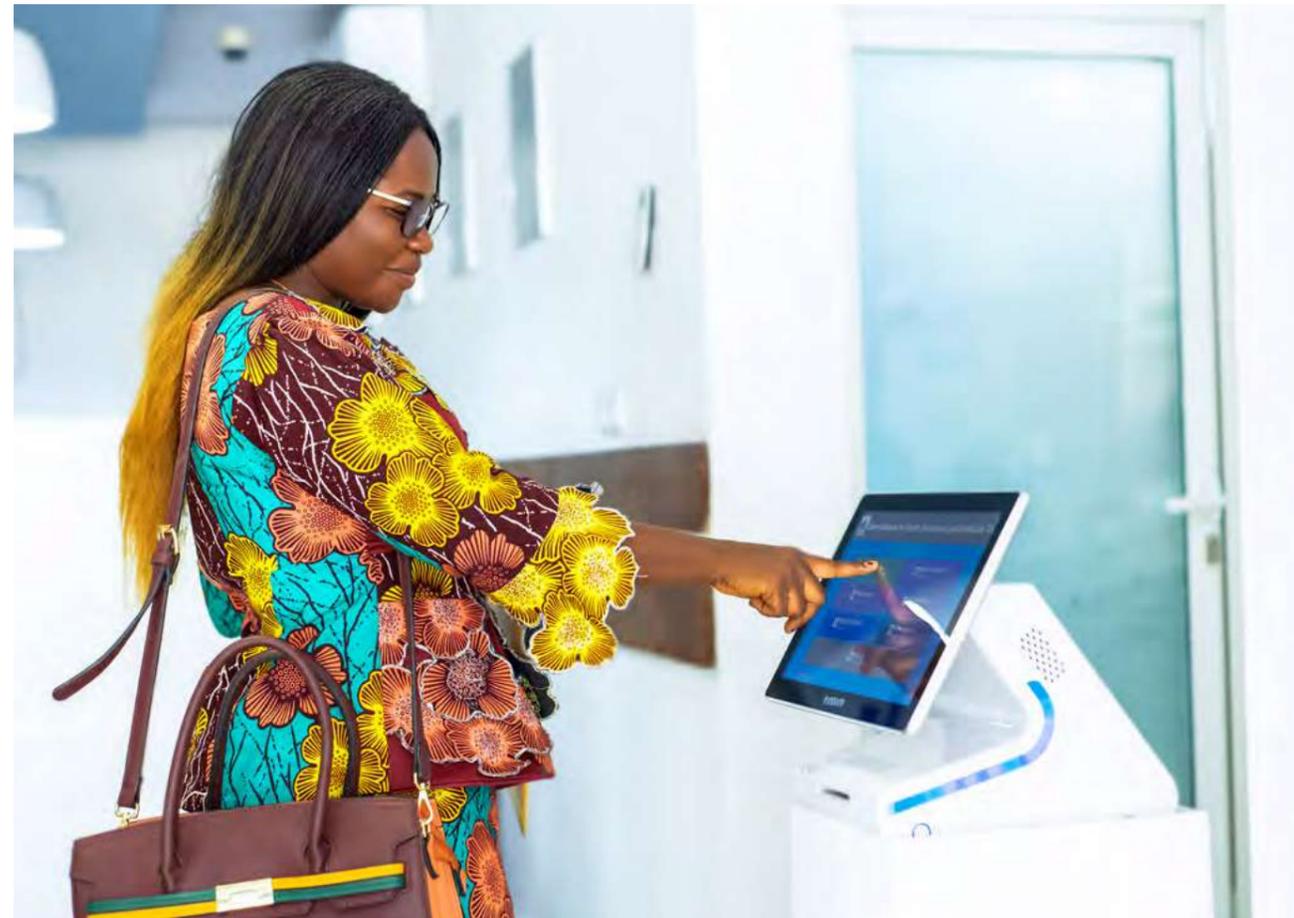
2.5 Gestion de la relation client

La gestion de la relation client de la CNSSAP, en 2021, peut être résumée à travers : (i) le suivi du traitement des réclamations, (ii) la surveillance et le mesurage de la satisfaction du client, (iii) la gestion des appels et mails des clients, (iv) les activités de socialisation, (v) le dépouillement de la boîte à suggestions ainsi que (vi) d'autres activités diverses.

i. Suivi du traitement des réclamations

L'évaluation du traitement des réclamations renseigne un taux de clôture de 96,2%, soit 177 dossiers clôturés sur les 184 reçus en 2021. Seuls 3,8%, soit 7 dossiers issus des réclamations relatives aux opérations d'immatriculation (voir détails au tableau 6), n'ont pu être clôturés au 31 décembre 2021.

Toutefois, le délai moyen de traitement des réclamations est resté de trois jours ouvrables.



Il en ressort que 98% des clients ayant visité les agences de la CNSSAP ont été satisfaits de la qualité des services leur rendus, contre un objectif interne de 90% que s'est assignée la CNSSAP.

Enquête de satisfaction trimestrielle

En complément des votes par « Smiley touch », la CNSSAP organise trimestriellement une enquête de satisfaction soit auprès des retraités et rentiers soit auprès des clients actifs pour évaluer leur satisfaction par rapport à un thème donné. Ces enquêtes permettent d'évaluer trois indicateurs : (i) Net Promoter Score (NPS) ; (ii) Customer Satisfaction Score (CSAT) ; (iii) Customer Effort Score (CES).

Tableau 6. Réclamations reçues en 2021

Type de dossiers	Dossiers reçus	Dossiers traités	Dossiers clôturés
Immatriculation	117	117	110
Prestations	52	52	52
Autres	15	15	15
Total	184	184	177

ii. Surveillance et mesurage de la satisfaction du client

Sondage sur la qualité des services rendus au niveau des agences (Kinshasa & Lubumbashi)

Un sondage sur la qualité des services est réalisé quotidiennement auprès des clients, via un dispositif de votes électroniques dit « Smiley touch » placé au niveau des agences. La compilation de ces votes pour l'exercice 2021 a permis de calculer la

satisfaction globale des clients (Customer Satisfaction Score, CSAT) de la manière suivante :

CSAT global 2021 = Votes positifs Kin (1.541) + Votes positifs Lushi (236) / Total vote (1.808) x 100

CSAT (globale) = 98,28% soit 98%

Tableau 7. Résultats des enquêtes de satisfaction 2021

Indicateur	Norme interne	Résultats 2021			
		T1 2021 (Immatriculation)	T2 2021 (Prestations)	T3 2021 (Réclamations)	T4 2021
NPS	80	95	99	83	79,4
CSAT	90%	98,19%	99,4%	91%	90,4%
CES	-80	-86	-92	-43	-91,8



iii. Gestion des appels et mails clients en 2021

- Agence de Kinshasa : 180 appels émis ;
- Agence de Lubumbashi : 135 appels émis ;
- Numéro service client : 83 appels reçus et 290 appels émis.
- 15 mails reçus.

iv. Activités de socialisation

Les activités de socialisation sont organisées chaque trimestre avec une couche représentative de la population assujettie. Elles tournent généralement autour d'un thème lié au fonctionnement du régime de sécurité sociale de la CNSSAP. La situation 2021 est présentée dans le tableau ci-après.

Tableau 8. Activités de socialisation 2021

Journées porte ouverte	Date	Thèmes
1er Trimestre	15/03/2021	L'égalité du genre et la sécurité sociale
2ème Trimestre	25/06/2021	61 ans après l'indépendance, quid de la sécurité sociale dans le secteur public
3ème Trimestre	11/10/2021	CNSSAP : ce que nous faisons
4ème Trimestre	10/12/2021	Les prestations d'invalidité

v. Dépouillement des boîtes à suggestion

Au sein de chaque entité de la CNSSAP, il est placé des boîtes à suggestion où les clients, les visiteurs, le personnel ou toute personne de passage à la CNSSAP peut glisser un commentaire à l'établissement. Le tableau ci-dessous reprend la situation des suggestions et avis reçus en 2021.

Tableau 9. Situation de dépouillement des boîtes à suggestion

Lieu	Nombre de suggestions
Agence de Kinshasa	09
Agence de Lubumbashi	09
Siège de la CNSSAP	-
Total	18

Il ressort de ce tableau qu'en 2021, la CNSSAP a reçu dix-huit (18) avis et suggestions à raison de moitié pour chacune des agences. On note qu'aucune suggestion n'a été dépouillée dans la boîte à suggestions du Siège de la CNSSAP.

vi. Autres activités

Au titre d'autres activités mettant en exergue la relation client, il peut être mis en avant les réalisations suivantes :

Campagne de sensibilisation à travers les SMS envoyés aux clients, ainsi que la distribution des flyers dédiés au thème sur l'utilité de la boîte à suggestion en février 2021 ;

Action sociale à l'endroit du plus vieux retraité pensionné à la CNSSAP, Monsieur LUMANDU KUMANISA Emmanuel, en date du 3 avril 2021, à l'occasion de son anniversaire ;

Envoi des SMS de souhait aux assurés lors des journées spéciales :

- 08 mars : journée internationale des droits de la femme ;
- 28 avril : journée internationale de sécurité et de santé au travail ;
- 01 mai : fête du travail ;
- 30 juin : fête de l'indépendance ;
- 01 août : fête des parents.

/2.6

Stratégie de placement 2021-2023

L'arrêté ministériel n°29/ME/MIN.FP/2018 du 16 mars 2018 portant modalités de placement des excédents financiers de la CNSSAP précise que la réglementation en matière de placement prévoit la production d'un règlement financier contenant une stratégie de placement. Celle-ci devra proposer une allocation optimale et diversifiée de ses actifs tenant compte des critères de sécurité, de liquidité, de rentabilité et de participation au développement du pays. L'objectif étant de rechercher un équilibre entre le risque et le rendement optimal des investissements. C'est pour se conformer à cette exigence que la CNSSAP s'est dotée d'une stratégie de placement, dûment validée par les instances appropriées, couvrant la période allant de 2021 à 2023, et s'articulant autour de points suivants :

- L'analyse macroéconomique et des marchés ;
- L'évaluation de la capacité institutionnelle de placement de la CNSSAP ;
- La politique de placement et l'allocation stratégique des actifs ;
- Le mode d'évaluation de la stratégie de placement.

Ci-après sont restitués les points relatifs à la politique de placement et l'allocation stratégique des actifs ainsi qu'au mode d'évaluation de cette stratégie triennale.

i. Politique de placement

Une politique de placement est l'ensemble des éléments à prendre en considération avant de se lancer dans l'investissement sur le marché financier. L'investisseur prend le temps d'observer, d'analyser et de bien réfléchir concernant chaque paramètre afin de prendre une décision optimale. Elle énonce les directives qui guident la démarche de la CNSSAP en matière de gestion de son portefeuille de placement.

Pour la CNSSAP, ce document de politique met en exergue des aspects institutionnels et organisationnels, et des principes de bonne gouvernance en matière d'investissement.

ii. Allocation stratégique d'actifs

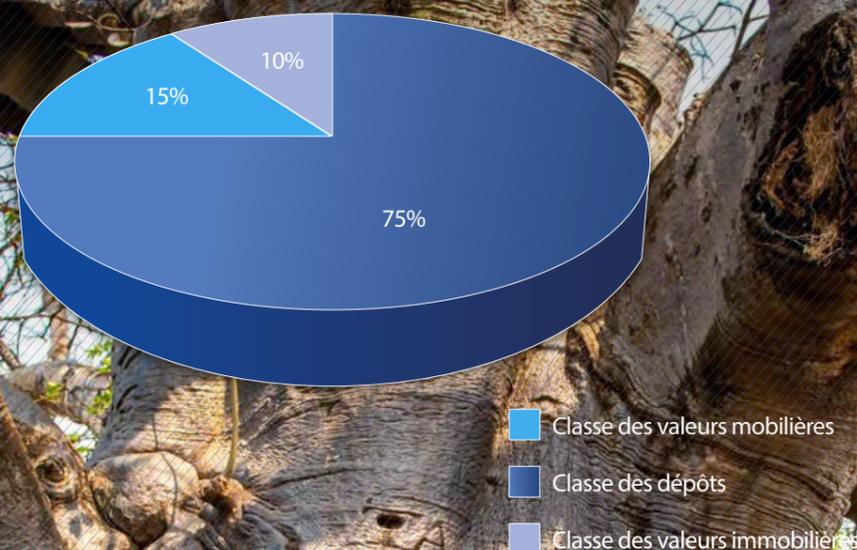
L'allocation stratégique d'actifs consiste à structurer un portefeuille entre plusieurs classes d'actifs possibles. L'objectif est de rechercher un équilibre entre le risque et le rendement optimal du portefeuille d'investissement.

Considérant les objectifs poursuivis par la CNSSAP, ses contraintes, la structure actuelle du portefeuille, l'évolution attendue des marchés financiers, et en tenant compte du cadre légal et réglementaire, la structure du portefeuille cible pour la période 2021-2023 se présente de la manière suivante :

Tableau 10. Structure du portefeuille de référence cible de la CNSSAP pour la période 2021-2023

Classes d'actifs	Allocation optimale cible		Marge de liberté par classe
A. Classe des dépôts	75%	Minimum	6,23%
1. Dépôt à terme	100%	Maximum	8,30%
B. Classe des valeurs mobilières	15%	Maximum	3,75%
2. Bons	80%	Minimum	20,00%
Bon BCC	10%	Maximum	2,50%
Bon du Trésor	90%	Minimum	22,50%
3. Obligations	13%	Maximum	3,25%
Obligations du Trésor	60%	Minimum	15,00%
Obligations cotées et non cotées émises par les sociétés commerciales de la RDC	40%	Maximum	10,00%
4. Actions	7%		1,75%
Actions cotées et non cotées émises par les sociétés commerciales de la RDC	100%	Minimum	25,00%
C. Classe des valeurs immobilières	10%	Maximum	2,50%
5. Droits réels sur des terrains et immeubles situés en RDC	100%	Minimum	25%
Total	100%	Maximum	NA

Figure 3 : Structure du portefeuille cible de la CNSSAP 2021-2023



Compte tenu de la structure de son passif, de son horizon de placement et de son degré d'aversion au risque, la CNSSAP a l'ambition de structurer son encours de la manière suivante d'ici 2023 :

- une poche de couverture de 75% dans les dépôts dont l'objectif principal est d'assurer la capacité de l'établissement à faire face à son passif en cas de mise à la retraite massive sur les trois prochaines années ;
- une poche de performance de 15% dans les valeurs mobilières dont

l'objectif est d'apporter un rendement supplémentaire dans un cadre de risque maîtrisé et de favoriser la diversification du portefeuille ;

- une poche de couverture de 10% dans l'immobilier avec comme objectif principal de permettre à la CNSSAP de disposer des actifs physiques sur le long terme, et moins vulnérables à l'inflation.

Ainsi, l'allocation stratégique cible de la CNSSAP se présente de la manière suivante en fonction des actifs financiers retenus après adossement sur les travaux et études réalisés.

Tableau 11. Allocation stratégique de la CNSSAP

Classification par instrument financier	Limite	Marge de liberté
Dépôt	75%	Minimum 6,2%
Bons	12%	Maximum 3,0%
Obligations	2%	Maximum 0,5%
Actions	1%	Maximum 0,3%
Immobilier	10%	Maximum 2,5%

A fin juin 2020, l'encours de la CNSSAP était constitué à 100% des dépôts. L'objectif d'ici 2023 est d'atteindre 75% avec une marge de liberté de 6,2% pour les dépôts, 12% avec une marge de liberté de 3% pour les bons, 2% avec une marge de liberté de 0,5% pour les obligations, 1% avec une marge de liberté de 0,3% pour les actions et 10% avec une marge de liberté de 2,5% pour l'immobilier.

iii. Mode d'évaluation de la stratégie de placement

La CNSSAP a mis en place un dispositif de suivi de sa stratégie de placement afin de surveiller, évaluer et analyser périodiquement l'exécution des différentes activités réalisées par les intervenants sur la chaîne et le niveau d'atteinte des objectifs. Cette démarche a pour but primordial de s'assurer que toutes les activités de gestion de placement se réalisent dans le respect des dispositions en vigueur et tendent à la réalisation des objectifs 2021-2023.

Le suivi de la mise en œuvre de la stratégie de placement 2021-2023 est réalisé à trois niveaux :

- Le premier ; au niveau de l'unité de placement, qui doit s'assurer de l'exécution optimale de toutes les actions et du suivi des tableaux de bord des différents actifs financiers. Ce suivi se fait à la fin de chaque semaine ;
- Le deuxième ; au niveau du comité d'investissement, qui doit s'assurer de la mise en œuvre de son plan opérationnel d'investissement et des recommandations du comité de placement. Ce suivi se fait une fois le mois ;

- Le troisième ; par le comité de placement, qui veille à la réalisation des objectifs de placement. Ce suivi se fait une fois le trimestre.

L'évaluation du développement de la stratégie de placement revient donc en dernier ressort au Comité de placement.

La stratégie de placement 2021-2023 de la CNSSAP est notamment évaluée sur la base des critères ci-après :

- L'efficacité : s'intéresser à l'optimisation des moyens mobilisés et donc en général aux rapports coûts/efficacité des réalisations ;
- L'efficacités : se baser sur l'optimisation de l'atteinte des résultats dans le délai ;
- La mesure de l'impact : la recherche des effets directs, indirects et induits des résultats des activités ou projets ;
- La viabilité : s'attacher aux effets à long terme des activités, et à plus ou moins grande pérennité des résultats et de ses effets.





12.7 Etude sur l'extension de la couverture sociale

i. Contexte

Depuis sa création en 2015, la CNSSAP n'a rendu opérationnelle que la branche des pensions en faveur de la seule catégorie des agents de carrière des services publics de l'Etat. Ce, alors que le Décret n°15/031 du 14 décembre 2015 qui la crée lui reconnaît la gestion de la sécurité sociale d'autres catégories à savoir, les militaires, les policiers, les enseignants et les magistrats. Cependant, la prise en charge de ces autres catégories appelle une harmonisation juridique sur le plan national.

C'est dans cette perspective qu'une proposition de loi portant régime spécial de sécurité sociale des Agents publics de l'Etat a été déposée au Parlement afin d'étendre sur l'ensemble des catégories évoquées dans le Décret la couverture du régime géré par la CNSSAP. A ce jour, et après son adoption à l'Assemblée nationale, la proposition de loi a été transmise au Sénat pour seconde lecture.

Par ailleurs, la démarche initiée au niveau législatif suggère toutefois une anticipation et une préparation sérieuse au plan technique et organisationnel. En effet, l'extension du régime à d'autres catégories d'agents publics aura sans doute un impact positif sur l'amélioration de la prestation vieillesse au profit de ces catégories. Seulement, sa mise en place reste un projet de grande ampleur qui devrait être adossée sur une étude de

faisabilité solide en vue d'un pilotage technique et stratégique pertinemment éclairé.

En ce qui concerne l'extension des prestations de la CNSSAP en intégrant la branche des risques professionnels, elle n'a pas encore fait l'objet d'études suffisantes pour déterminer les conditions de son financement et d'organisation administrative et technique. Il est vrai que le lancement des branches devait intervenir de façon progressive, mais il reste que les besoins en couverture sont réels. Cela, en sus de la nécessité de disposer, dans une démarche de gestion proactive, d'une étude devant éclairer et encadrer les discussions autour de l'organisation aussi bien au niveau politique, institutionnel (y compris avec les partenaires sociaux) que technique de cette branche.

Au regard de différentes perspectives présentées ci-dessus, la CNSSAP, avec l'appui de la Banque mondiale, à travers le Projet de Réforme et Rajeunissement de l'Administration publique (PR-RAP), a confié en 2021 au Groupement ACTUARIA GLOBAL & OXY Sarl, à l'issue d'un appel d'offres, la réalisation d'une étude sur les conditions techniques et financières relatives à l'extension de ses activités aux autres catégories d'agents publics et au lancement de la branche des risques professionnels.

Les conclusions de cette étude sont synthétisées ci-après.

ii. Deux schémas possibles d'extension de la couverture aux autres catégories d'agents

Les régimes spéciaux sont des régimes de prévoyance sociale gérés et financés par l'Etat mis en place pour couvrir de façon exclusive certaines catégories d'agents publics.

L'analyse comparative de ces régimes spéciaux au régime CNSSAP permet de tirer les constats suivants :

1. L'existence d'écarts au niveau des taux de remplacement du dernier salaire, dus aux formules de pension plus avantageuses au niveau des régimes spéciaux.
2. L'existence d'écarts au niveau des âges de départ en retraite statutaire, en particulier chez les policiers et les militaires. Ce qui suppose des périodes de cotisations plus courtes associées à des périodes de service de pensions plus longues, comparativement aux agents civils.

Afin de tenir compte de l'existence de ces régimes spéciaux, et des particularités de certaines catégories, deux schémas d'extension ont semblé plus adéquats :

- Schéma 1 : la mise en place de (d') :

- Un régime de base pour l'ensemble des catégories d'agents civils :
- Les agents de carrières, le personnel de l'Enseignement primaire, secondaire et technique, le personnel de la Recherche Scientifique, le personnel de l'Enseignement supérieur universitaire et les magistrats.
- Deux régimes complémentaires pour le personnel de l'Enseignement supérieur universitaire et les magistrats, afin de combler les écarts sur le taux de remplacement du dernier salaire.
- Un régime dédié aux agents policiers.
- Un régime dédié aux agents militaires.
- Schéma 2 (un régime de base mutualisé) : la mise en place de (d') :
- Un régime de base pour l'ensemble des catégories, avec des âges de départ en retraite différents selon les statuts de chaque catégorie.
- Quatre (04) régimes complémentaires permettant de couvrir les écarts au niveau des taux de remplacement.

Figure 4 : Taux de cotisation d'équilibre - Schéma 1 d'extension

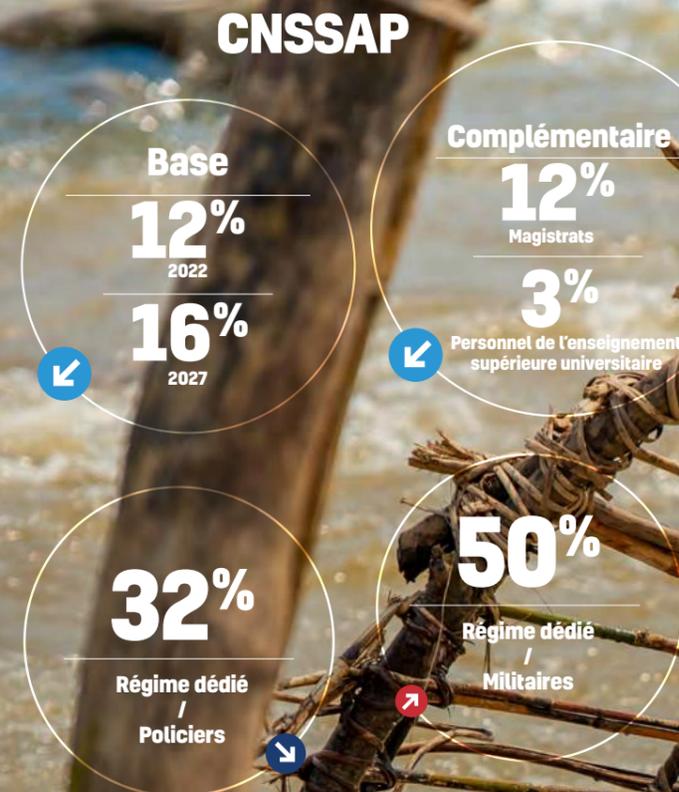
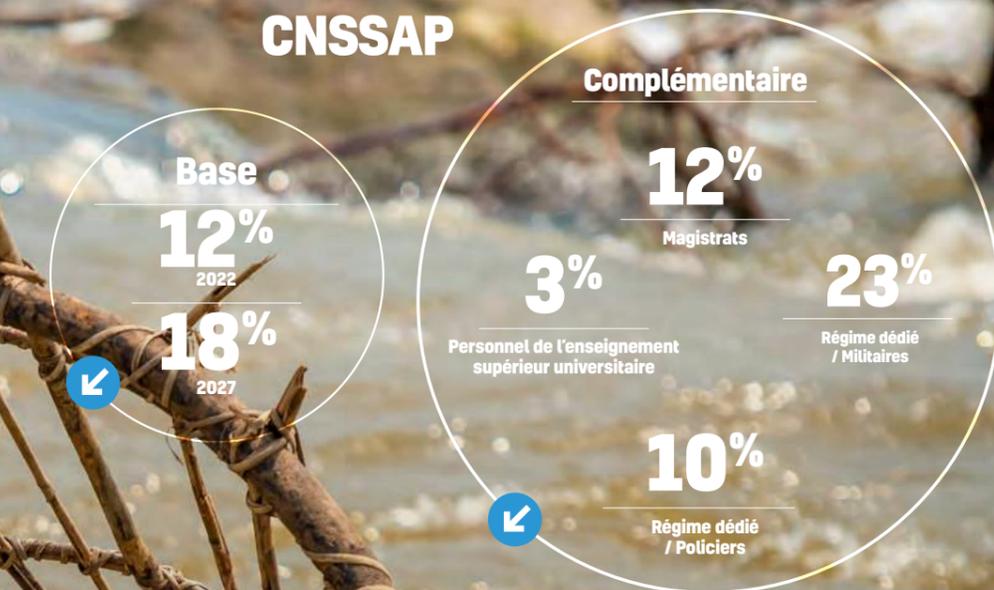


Figure 5 : Taux de cotisation d'équilibre - Schéma 2 d'extension



Si l'on veut déterminer uniquement le taux de cotisation et pérenniser la CNSSAP après extension selon le 1er schéma :

- Il faudrait, pour le personnel civil, faire progresser le taux de cotisation du régime de base à 12% dès 2022 pour atteindre 16% en 2027.
- Prévoir un taux de cotisation propre au régime dédié des policiers de 32%.
- Prévoir un taux de cotisation propre au régime dédié des militaires de 50%.

- Les taux de cotisation au niveau des régimes dédiés sont très élevés du fait de :
- L'existence d'un stock important des agents retraitables ;
- L'âge de départ à la retraite plus jeune, et par conséquent une période de service de pension plus longue pour la CNSSAP ;
- La non-disponibilité d'un fonds au titre de provision devant permettre le financement de l'opération dès la mise en place desdits régimes dédiés par la CNSSAP.

Suite à la mutualisation du régime de base entre les agents civils et militaires dans ce deuxième schéma, les taux d'équilibre du régime de base s'avèreraient supérieurs et devraient atteindre les 18% à partir de 2027. Néanmoins, ce schéma serait bien moins coûteux pour les catégories des policiers et militaires. En cas d'application d'un taux d'annuité de 1,43%, le taux d'équilibre du régime de base passerait à 19%, à partir de 2027.

Dans la mesure où il serait possible d'envisager le principe d'un « Ticket d'entrée » de manière à prendre en charge – ne serait-ce qu'en partie – la dette générée par les droits acquis, ces taux d'équilibre pourraient sensiblement baisser.

La simulation d'un ticket annuel de 400 milliards de CDF pendant 10 ans permettrait selon le 2ème schéma d'extension soit de :

- Baisser le taux d'équilibre du régime de base de 19% à 16,5% à partir de 2027 ;
- Préserver les mêmes taux d'équilibre mais avec possibilité d'améliorer le taux d'annuité qui passerait de 1,33 actuellement, à 1,71%.

iii. Détermination des taux de cotisations pour maintenir l'équilibre de la nouvelle branche des risques professionnels

La branche des risques professionnels couvre les accidents de travail et maladies professionnelles.

L'ensemble des simulations projetées font ressortir une branche viable à long terme, malgré un déficit technique à long terme tolérable, et qui serait consécutif à la constitution d'une réserve mathématique importante pour faire face aux rentes futures. Cela dit, les produits financiers générés du placement des réserves techniques et des autres excédents suffiront pour garantir à la branche un résultat technico-financier positif sur tout l'horizon de projection.

En 2050, grâce aux fonds constitués, les produits financiers générés représenteront pratiquement le même niveau que les cotisations.

- Un taux d'équilibre suffisant et prudent pour la branche des risques professionnels se situerait alors entre 0,7% et 1,2%.
- La CNSSAP pourrait même servir une prestation meilleure que celle offerte actuellement dans le cadre du régime privé de la RDC mais avec les mêmes niveaux de taux de cotisation.

Figure 6 : Comparaison des résultats des simulations

	Simulations			
	1 →	2 →	3 →	4
Taux incidence	Modéré 0,16% pour atteindre 0,34% après 10 ans		Prudent 0,34% pour atteindre 0,56% après 10 ans	
Niveau de prestations comparé à la CNSS RDC	Identique	Améliorée	Identique	Améliorée
Taux de cotisation d'équilibre	0,7%	0,7%	1,2%	1,2%
Fonds cumulés en 2050 Milliards de CDF	847	724	1 513	1 274
Nombre d'année de charges couvertes les fonds	10	8	11	8

Le présent exercice de tarification est qualifié « selon le jargon technique » d'une tarification « à priori ». Autrement dit, une tarification d'un risque pour lequel nous ne disposons pas encore de statistiques propres sur son comportement. C'est pour cette raison qu'il semble pertinent de ne pas se limiter seulement aux statistiques propres à la CNSS-RDC, mais de considérer d'autres expériences dans la région. Ainsi, l'étude préconise que le régime démarre avec un taux de cotisation

situé entre 0,7% et 1,20% pour ensuite, après 5 ans, procéder à une réévaluation du risque. Ce qui permettrait d'ajuster si nécessaire le taux de cotisation.

En conclusion, l'étude estime qu'un taux de cotisation de 1% serait suffisamment équilibré voire excédentaire pour les 20, 30 prochaines années, même pour une prestation meilleure que celle servie par le régime privé en vigueur actuellement en RDC.



3

Gouvernance de la CNSSAP

3.1 ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE

3.2 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

3.3 MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE ET EXÉCUTION
DU PROGRAMME D'ACTIVITÉS

3.4 SYSTÈME DE MANAGEMENT ANTI-CORRUPTION (SMAC)

3.5 SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET GESTION
DES RISQUES



/3.1

Organisation de la gouvernance

➤ Composition du management

En 2021, l'équipe dirigeante de la CNSSAP a été composée des personnes suivantes :

1. **Monsieur TOMBOLA MUKE**, Chargé de mission ;
2. **Monsieur LUTOMBO AMANI Didace**, Chargé de mission adjoint en charge des questions techniques et financières ;
3. **Monsieur KIPOPA OMEONGA Didier**, Chargé de mission adjoint en charge des questions administratives et juridiques.

➤ Présentation des Comités permanents

Au courant de l'année 2021, onze (11) comités ont été fonctionnels au sein de la CNSSAP.

Par ailleurs, dans le cadre des actions d'amélioration continue et pour une participation active du personnel, le management de la CNSSAP a mis en place des cadres d'échange interactifs dont l'Entretien trimestriel avec le personnel ainsi que la réunion hebdomadaire du staff des Agences (Kinshasa et Lubumbashi).

Les activités phares de ces comités sont reprises comme suit :

a. Haute Direction (HD)

Cadre concerté de suivi-évaluation de l'adéquation des actions du Management à travers sa direction stratégique (vision, mission, objectifs stratégiques), la Haute Direction de la CNSSAP est un comité d'harmonisation, de partage d'informations entre dirigeants et de préparation des matières à discuter en Comité de gestion. Son format est plus restreint et ne concerne que le Chargé de mission et ses deux adjoints.

L'année 2021 a connu au total vingt-deux (22) réunions, contre quatorze (14) l'année précédente. Plusieurs dossiers ont été présentés et validés dans le cadre de ce comité. Il s'agit notamment des matières suivantes :

- Le statut du personnel de la CNSSAP ;
- Le règlement d'entreprise ;
- Le référentiel des connaissances et des emplois stratégiques de la CNSSAP ;
- Le programme d'activités et budget 2022 ;
- Les différents rapports de contrôle et d'audit interne réalisés en 2021 ;
- Le plan d'audit annuel 2022.

b. Comité de gestion (CG)

De par sa nature, le Comité de gestion est un organe stratégique et participatif de gestion, de planification, de suivi et d'analyse des activités en vue de l'atteinte des objectifs institutionnels. A cet effet, ce comité tient ses réunions chaque semaine, sous la présidence du Chargé de mission.

Pour ce qui est de sa composition, il est à noter qu'en ce qui concerne les réunions ordinaires, le comité comprend tous les responsables des fonctionnalités autour du Management ; et pour les réunions extraordinaires, en sus des membres permanents, le comité de gestion invite toute autre personne interne ou externe dont la participation est jugée pertinente par rapport au sujet du jour.

En rapprochant les exercices 2020 et 2021, l'on peut constater, comme ressorti dans le tableau ci-dessous, que le rythme de travail a été maintenu et même accentué. Entre les deux exercices, il convient de noter un accroissement de tous les paramètres de fonctionnement du CG, avec notamment une nette amélioration sur le nombre de recommandations.



➤ TOMBOLA MUKE Chargé de mission

Diplômé en Economie mathématique ; détenteur d'un MBA en Finance de la Frankfurt School of Finance and Management ; certifié en Leadership et en Stratégie de l'Institut du Leadership de Montréal ; spécialiste en gestion du cadre macroéconomique et en conception, mise en œuvre et suivi-évaluation des politiques économiques ; spécialiste en sécurité sociale et régimes des pensions dans le contexte de dollarisation partielle ; enseignant, chercheur et auteur de nombreux articles dans le domaine de la macroéconomie ; co-auteur du Plan National Stratégique de Développement (PNSD).



➤ **LUTOMBO AMANI Didace**
Chargé de mission adjoint
en charge des questions
techniques et financières



➤ **KIPOPA OMEONGA Didier**
Chargé de mission adjoint
en charge des questions
administratives et juridiques



➤ **MAVITA MUKWANGA Yannick**
Responsable de l'Exploitation



➤ **BOENDI LITTEY Marie-Jean**
Assistant de Direction



➤ **KANIKI DAN**
Chargé de Communication



KILONGO FAILA Joan-Sonia
Responsable Qualité,
Contrôle et Gestion
des Risques



TIBAMWENDA ASIMWE Gratien
Responsable de l'Administration



BIAYA TSHUNZA Billy-Paul
Chargé des Finances



NSAKA PELE Olivier
Responsable des Moyens
généraux



MBOYO SOKI Carlos
Chargé de l'Informatique

Tableau 12. Efficacité du Comité de gestion

Rubriques	2020	2021
Nombre de réunions ordinaires	39	52
Nombre de réunions extraordinaires	32	25
Nombre total de réunions	71	77
Nombre de recommandations retenues	119	191
Nombre de recommandations réalisées	119	190
Nombre d'activités retenues	174	171
Nombre d'activités réalisées	136	138
Points saillants	25	32

c. Comité technique de suivi du recouvrement des cotisations et contributions dues à la CNSSAP (CTSR)

Le CTSR est un comité opérationnel qui réunit les principales parties prenantes au processus de recouvrement des cotisations et contributions dues à la CNSSAP. En sus du Chargé de mission et de trois experts de la CNSSAP, ce comité réunit les représentants des assurés, des ministères de la Fonction publique, du Budget et des Finances. Il est présidé par la CNSSAP et co-présidé par la Direction de la Paie et la Direction du Trésor et de l'Ordonnement.

En 2021, une seule réunion du CTSR a été convoquée contre deux l'année précédente. L'unique réunion de l'exercice sous-examen a généré également une seule recommandation contre sept (07) au courant de l'exercice 2020.

d. Comité de placement des excédents financiers de la CNSSAP (CPEF)

Le CPEF est en charge de la gestion tactique et proactive du portefeuille de placement de la CNSSAP, de l'exécution de la stratégie de placement et du plan d'investissement avec efficacité et efficience.

Au courant de l'année 2021, le CPEF a tenu 8 réunions dont quatre (04) ordinaires et quatre (04) extraordinaires, alors qu'en 2020, il avait tenu sept (07) réunions dont quatre (04) ordinaires et trois (03) extraordinaires.

Le bilan annuel de ce comité renseigne la production des livrables suivants :

- Adoption des plans de placement, en raison d'un plan par trimestre ;
- Validation et implémentation de la stratégie de placement 2021-2023 ;
- Actualisation du code de déontologie du CPEF ;
- Examen des opportunités d'investissements dans l'immobilier ;
- Validation de l'étude sur la fiabilité des banques.

Par ailleurs, il sied de rappeler que le CPEF est constitué de trois composantes : les membres issus (i) de l'Intersyndicale Nationale de l'Administration publique (INAP), (ii) du ministère de la Fonction Publique et (iii) de la CNSSAP.

Au courant de l'exercice 2021, en dépit de la baisse des taux d'intérêt qui se sont situés en moyenne à 4,5% pour les DAT, les investissements dans les dépôts à terme ont progressé à un rythme de 46,4%, passant de USD 30,6 millions à USD 44,8 millions.

e. Comité de suivi du système d'information de la CNSSAP (CSSI)

Le CSSI a pour principale mission le suivi et l'évaluation du système d'information de la CNSSAP.

Au courant de l'année sous revue, le CSSI a tenu quinze (15) réunions contre douze (12) l'année d'avant. Les documents et livrables ci-dessous ont été produits par ce comité :

- Relooking du SYGEIC ;
- Mise à jour du module Immatriculation (Agence et terrain) ;
- Mise à jour du module Prestations ;
- Développement du Progiciel de comptabilité ;
- Mise à jour des applications cotisations 1.0 et CotizApp ;
- Guides utilisateurs des différents produits lancés ainsi que la mise à jour des guides des modules déjà existants.

f. Comité de suivi de l'immatriculation des agents publics en activité (CSIA)

Le CSIA a pour mission la planification et l'organisation de l'immatriculation des agents de carrière des services publics de l'Etat cotisants au régime de sécurité sociale géré par la CNSSAP.

Au courant de l'année 2021, ce comité a tenu une réunion qui a permis de valider le plan d'immatriculation de l'exercice et mettre le cap vers la supervision des activités sur terrain.

g. Comité d'hygiène, santé et sécurité (CHSS)

Le CHSS a pour principale mission le suivi des conditions de salubrité, de santé et de sécurité au sein de la CNSSAP.

Au cours de l'année 2021, ce comité a tenu sept (07) réunions contre huit (08) l'exercice précédent. Ainsi, dans le cadre de l'exercice sous-examen, il a été relevé quarante-quatre (44) recommandations ainsi que l'organisation d'une formation.

La figure ci-dessous résume encore mieux les activités de ce comité

Figure 7 : Synthèse des activités du CHSS

Nombre de réunions

En 2021, sept (07) réunions ordinaires et une (01) extraordinaire ont été organisées dans le cadre de ce comité, alors qu'en 2020, on pouvait compter huit (08) réunions.

Quant aux lieux de leur organisation, on peut noter la répartition suivante :

- 05 au Siège ;
- 02 à l'Agence de Kin ;
- 01 à l'Agence de Lushi.

Nombre de recommandations

44 recommandations ont été formulées à l'issue des réunions mensuelles de 2021, alors qu'en 2020, seulement 22 avaient été formulées.

En 2021, une moyenne de 5,5 recommandations par réunion a été enregistrée, alors qu'en 2020, cette moyenne était de 2,7.

Par ailleurs, dans le cadre de la visite du médecin de travail, 9 recommandations avaient été formulées. A l'issue de cette visite, 12 actions ont été mises en œuvre.

Nombre de formations

01 formation réalisée dans le cadre de ce comité :

- Sur la prévention incendie pour le personnel de Kinshasa et de Lubumbashi.

h. Comité de suivi des objectifs et de la performance (CSP)

Le CSP assure le suivi-évaluation périodique des objectifs et indicateurs de performance assignés aux agents et cadres, à travers des contrats d'objectifs et de performance (COP). Ce comité a entre autres pour mission de fixer les objectifs, d'analyser les différentes évaluations faites par les responsables hiérarchiques et de proposer des recommandations en vue d'une amélioration continue de la performance.

Pour cela, deux types d'évaluation ont été effectués :

- L'évaluation périodique des performances (mensuelle et trimestrielle) et,
- L'évaluation à 360° des managers.

Ci-dessous, quelques indicateurs de ce comité de 2020 à 2021.

Tableau 13 : Quelques chiffres clés du CSP

N°	INDICATEURS	2020	2021
1.	Nombre de COP* produits	59	64
2.	Nombre de séances ordinaires d'évaluations	03	4
3.	Nombre de séances d'évaluation à 360°	01	01
4.	Nombre d'évaluateurs (managers)	12	12

*COP : Contrat d'objectifs et de performance

D'une année à une autre, les indicateurs liés au CSP n'ont pas beaucoup bougé, hormis celui relatif au nombre de contrats d'objectifs et de performance produits.

i. Comité de restitution des formations et missions (CRFM)

Le CRFM est le cadre dédié à la restitution de certaines missions, notamment des formations, réalisées par le personnel et les dirigeants.

De 2020 à 2021, quelques indicateurs majeurs sont répertoriés dans le tableau ci-après.

Tableau 14 : Quelques chiffres clés du CRFM

N°	INDICATEURS	2020	2021
01	Nombre de séances organisées	06	06
02	Nombre de récipiendaires	13	10
03	Moyenne de récipiendaires par séance	03	02
04	Nombre de rapports présentés	14	10

De l'examen de ce tableau, l'on note qu'en 2021, les séances de restitution ont concerné 10 personnes pour 6 séances de restitution.

j. Comité de discipline (CD)

Le Comité de discipline est chargé de veiller au respect des valeurs institutionnelles intrinsèques de la CNSSAP.

Au courant de l'année 2021, le CD s'est réuni à quinze (15) reprises, alors qu'en 2020, il s'était réuni 13 fois. Partant des principes d'impartialité et du droit de la défense, tous les agents incriminés ou témoins d'une éventuelle faute réglementaire ont été reçus par le CD avant conclusion du dossier disciplinaire.

Le tableau ci-dessous renseigne quelques chiffres de ce comité au cours de deux derniers exercices.

Tableau 15 : Quelques chiffres clés du CD

N°	INDICATEURS	2020	2021
01	Nombre de réunions	13	15
02	Nombre d'agents reçus	18	37
03	Nombre de dossiers traités	13	22

k. Comité de management de la qualité et de promotion des bonnes pratiques (CMQPBP)

En 2021, le CMQPBP s'est réuni trois fois, deux fois dans le cadre du comité d'amélioration des processus et une fois dans le cadre de la revue de direction. Les différents constats relevés ont donné lieu à plusieurs recommandations. Ainsi, le décompte fait état de 51 actions d'amélioration à l'issue de la revue de processus du 1er semestre et 43 mesures de réduction d'écarts au terme de la revue du second semestre. Dans le cadre de la revue de direction, 17 actions ont été proposées à l'effet de minimiser les déviations constatées.

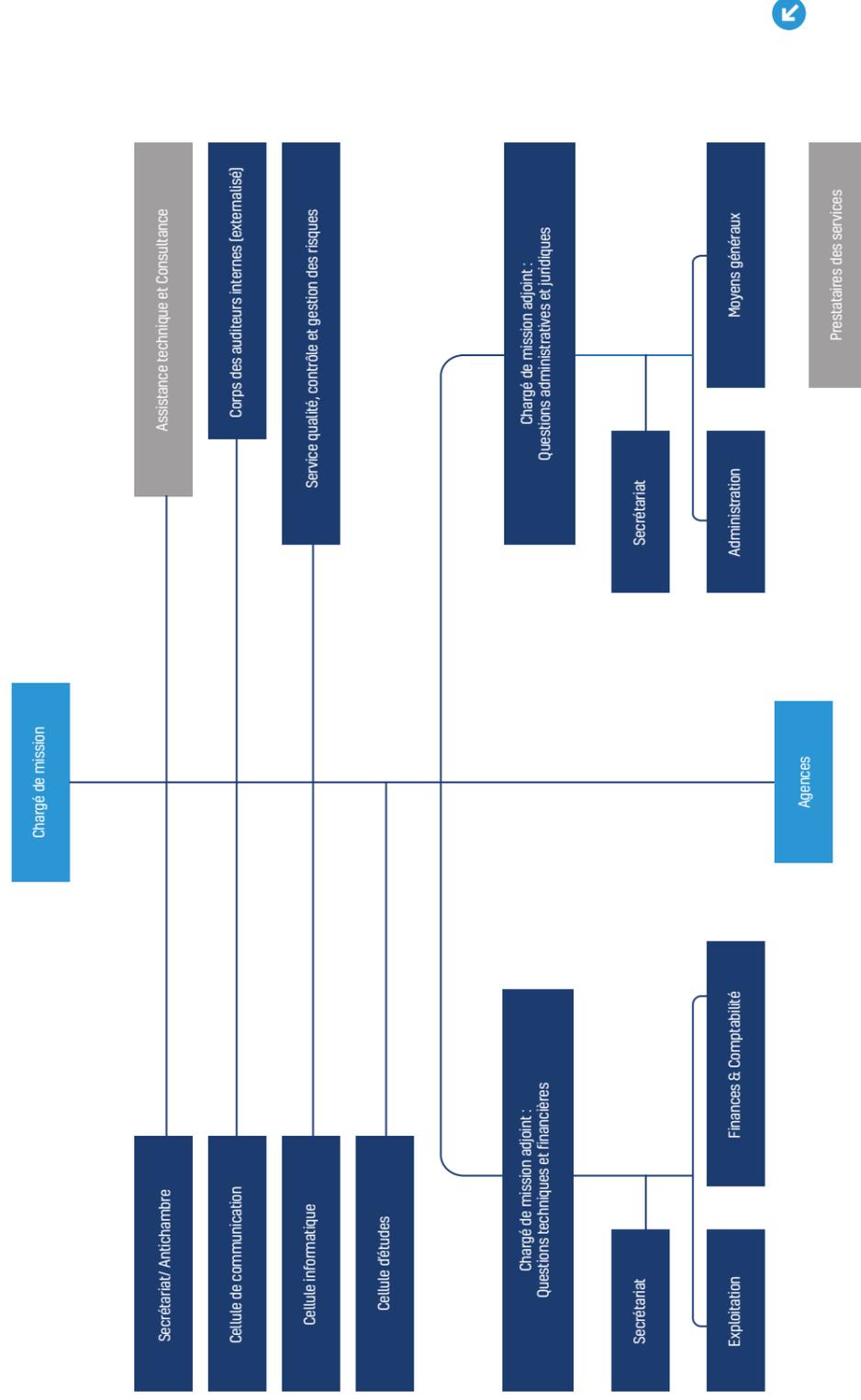
Tout comme en 2020, et à cause des effets de la covid-19, aucune bonne pratique n'a été présentée à l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) en 2021. Toutefois, le fait marquant qui mérite d'être mis en lumière aura été la remise à la CNSSAP par l'AISS de 5 prix de bonnes pratiques. Ces bonnes pratiques avaient été soumises en 2020.

Aussi, il est important de signaler que la CNSSAP a reçu la mission d'AFNOR dans le cadre de l'audit de suivi 2 de son Système de management de la qualité (SMQ). A en croire l'auditeur, le certificat devrait être maintenu. Le rapport définitif de la mission sera disponible en 2022.

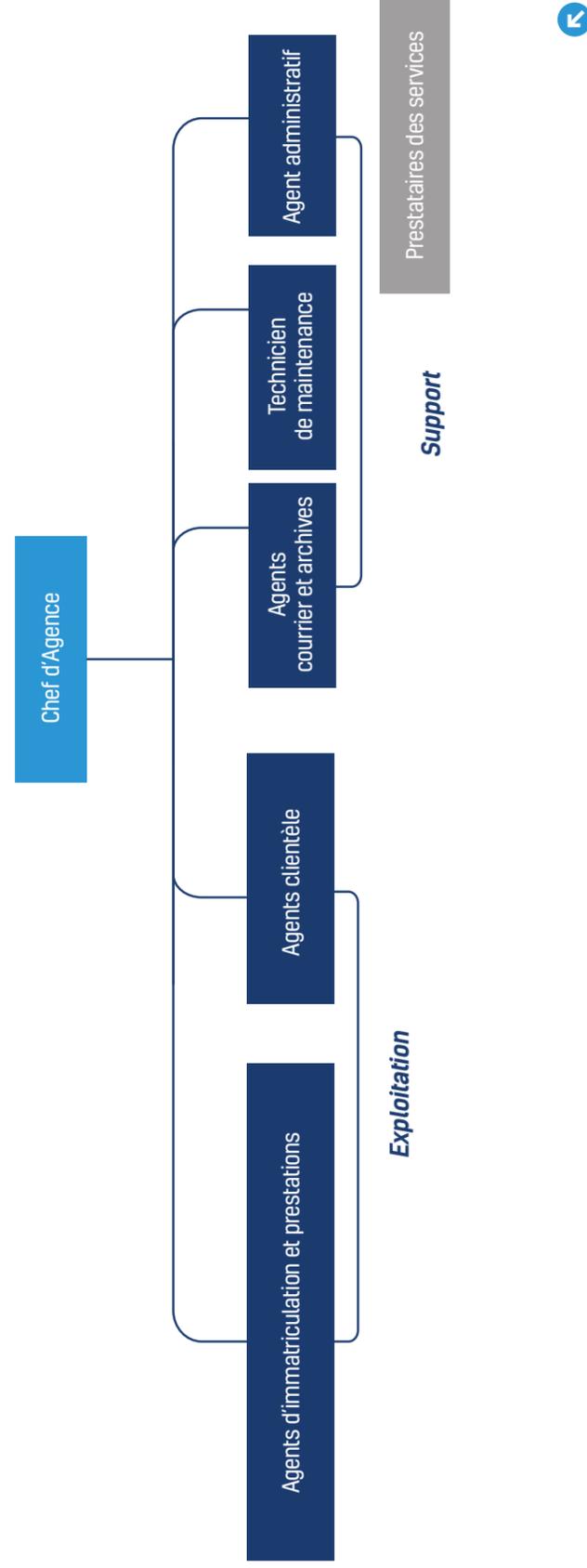


13.2 Structure organisationnelle

Organigramme du Siège



Organigramme des Agences



/3.3

Mise en œuvre du plan stratégique et exécution du programme d'activités 2021

i. Suivi du plan stratégique 2020 à 2022

Dans la même logique d'une gouvernance proactive basée sur le principe du PDCA (Plan-Do-Check-Act), le Management de la CNSSAP s'est doté d'un plan stratégique pour la période allant de 2020 à 2022. Ce document constitue sa feuille de route pour la période indiquée, il ressort les grandes priorités à mettre en œuvre chaque année.

Fort de ses 67 activités, le plan stratégique a commencé à être mis en œuvre depuis l'exercice 2020 et s'est poursuivi en 2021. Le tableau ci-dessous renseigne la situation consolidée de la mise en œuvre de ce plan.

Tableau 16. Suivi du plan stratégique 2020-2022

N°	TOTAL ACTIVITÉS	En nombre	Proportion (%)
01	Activités réalisées	48	71,6%
02	Activités non réalisées	12	17,9%
03	Activités non échues	7	10,4%

En résumé, il s'observe que :

- 48 activités, équivalant à 71,6% de l'ensemble du plan, ont été réalisées à fin 2021, soit une année avant la clôture du plan stratégique ;
- 19 activités, soit 28,3% de l'ensemble du plan, ne sont pas encore réalisées pour des raisons diverses dont certaines sont d'ordre exogène.

ii. Suivi du programme d'activités 2021

Il est de coutume à la CNSSAP de produire un programme d'activités chaque année et de l'évaluer à la fin de l'exercice. Le programme d'activités étant une tranche annuelle du plan stratégique. L'année 2021 n'a pas dérogé à cette bonne pratique, avec ses 171 activités programmées. Le taux de réalisation s'est établi à 81%.

En effet, une analyse comparative rapide entre 2020 et 2021 suggère que la performance de l'année 2021 a été bien meilleure que celle de 2020. Cela apparaît clairement dans le tableau ci-dessous.

Tableau 17. Suivi du programme d'activités 2021

RUBRIQUES	2020	2021
Nombre d'activités retenues	174	171
Nombre (%) d'activités exécutées	136 (78%)	138 (81%)
Nombre (%) d'activités reprogrammées	38 (22%)	33 (19%)

3.4

Systeme de management anti-corruption (SMAC)



Le système de management anti-corruption ISO 37001 est la norme internationale qui permet aux organisations de tout type de prévenir, détecter et traiter les problèmes de corruption.

Conscient des enjeux et défis auxquels la CNSSAP fera face en vue d'atteindre ses objectifs stratégiques, en 2021, le Management de la CNSSAP a exécuté plusieurs projets stratégiques visant à améliorer de manière continue la qualité des services rendus aux agents publics de l'Etat.

C'est dans cette même logique que la CNSSAP s'est lancée dans l'implémentation du système de management anti-corruption (SMAC), avec l'accompagnement du Cabinet international Deloitte, qui a opté pour une approche méthodologique scindée en deux phases principales :

- la première phase « Diagnostic & élaboration de la feuille de route », qui permettra de (i) conduire un diagnostic de la CNSSAP par rapport aux exigences de la norme ISO 37001, (ii) identifier les écarts et (iii) élaborer une feuille de route ;

- la seconde phase « Assistance à la maîtrise d'ouvrage » consiste à accompagner la CNSSAP dans la mise en œuvre de la feuille de route.

Pour l'année 2021, l'équipe d'implémentation s'est lancée dans la mise en œuvre de la première phase de sa mission, qui a permis de dérouler les actions suivantes :

- Détermination des principales composantes de la Norme ISO 37001 ;
- Analyse de maturité de l'institution à la Norme ISO 37001 : entretien et analyse documentaire ;
- Détermination du radar de maturité du Système de Management anticorruption (SMAC) de la CNSSAP.

De ce travail, une feuille de route, qui s'étend jusqu'en janvier 2023, a été produite en vue de dérouler les actions majeures des axes suivants :

1. Par rapport à la gouvernance	2. Par rapport à la stratégie	3. Par rapport aux opérations
<p>Formaliser et renforcer la fonction de conformité anticorruption permettant d'assurer une mise en œuvre et une supervision efficiente du SMAC ;</p> <p>Clarifier la gouvernance du SMAC sur les sujets liés au dispositif d'alerte et d'enquête ;</p> <p>Elaborer des procédures d'alerte, et d'enquête et de traitement des cas de corruption.</p>	<p>Déterminer les enjeux externes et internes de la CNSSAP, ainsi que ses parties intéressées ;</p> <p>Formaliser le SMAC de la CNSSAP et démontrer l'engagement du Chargé de mission dans la réalisation et le processus d'amélioration continue du SMAC ;</p> <p>Ajuster et diffuser la politique anticorruption.</p>	<p>Identifier les fonctions à risque au sein de la CNSSAP ainsi que les partenaires commerciaux à risque ;</p> <p>Déterminer les compétences et processus liés à l'emploi ;</p> <p>Déterminer les actions de sensibilisation et de formation relative au SMAC de la CNSSAP et à son dispositif anticorruption ;</p> <p>Déterminer et mettre en œuvre un plan de communication annuel sur les sujets de corruption et de conflits d'intérêts ;</p> <p>Matérialiser l'engagement anticorruption des partenaires de la CNSSAP.</p>

Par ailleurs, ce premier livrable a permis non seulement d'identifier les écarts qui existent entre les exigences de la norme et la pratique actuelle à la CNSSAP, mais également de procéder à un benchmarking des bonnes pratiques en rapport avec

l'implémentation du SMAC à travers l'Afrique et le monde entier. Ces bonnes pratiques serviront donc des boussoles à la mise en œuvre parfaite de cette implémentation qui devrait déboucher sur une certification à l'horizon 2023.

/3.5

Systeme de management de la qualite et gestion des risques

Le systeme de management de la qualite (SMQ) est un ensemble de politiques, de processus et de procedures destines a aider un organisme a satisfaire aux exigences de ses parties prenantes.

Depuis 2019, la CNSSAP a implente le SMQ, a travers la signature, par son Charge de mission, de la politique qualite de la CNSSAP. Il s'en est suivi la signature par l'equipe dirigeante de l'engagement qualite de la Direction.

A l'issue des audits qualite realises du 19 au 21 decembre 2019, le systeme de management de la qualite de la CNSSAP avait ete juge conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, et la CNSSAP a ete certifiee a cette norme par l'organisme certificateur AFAQ AFNOR.

L'annee suivante, soit du 14 au 16 decembre 2020, une nouvelle mission d'audit qualite a ete diligentee par AFNOR au sein de la CNSSAP sur l'ensemble de son systeme. Il s'est agi en effet d'un audit de surveillance qui intervient en principe un an apres la remise initiale du certificat ISO 9001. Cet audit avait permis non seulement de renouveler la certification ISO 9001, mais egalement d'etendre son perimetre a l'Agence de Lubumbashi.

En 2021, et malgre la recrudescence pandemique a travers le monde, la CNSSAP a maintenu le cap. Le maintien des indicateurs dans les normes a ete le leitmotiv principal. Le cadre de suivi et evaluation a fonctionne normalement. Dans cette perspective, trois revues des processus ont ete organisees et une revue de direction. L'audit de

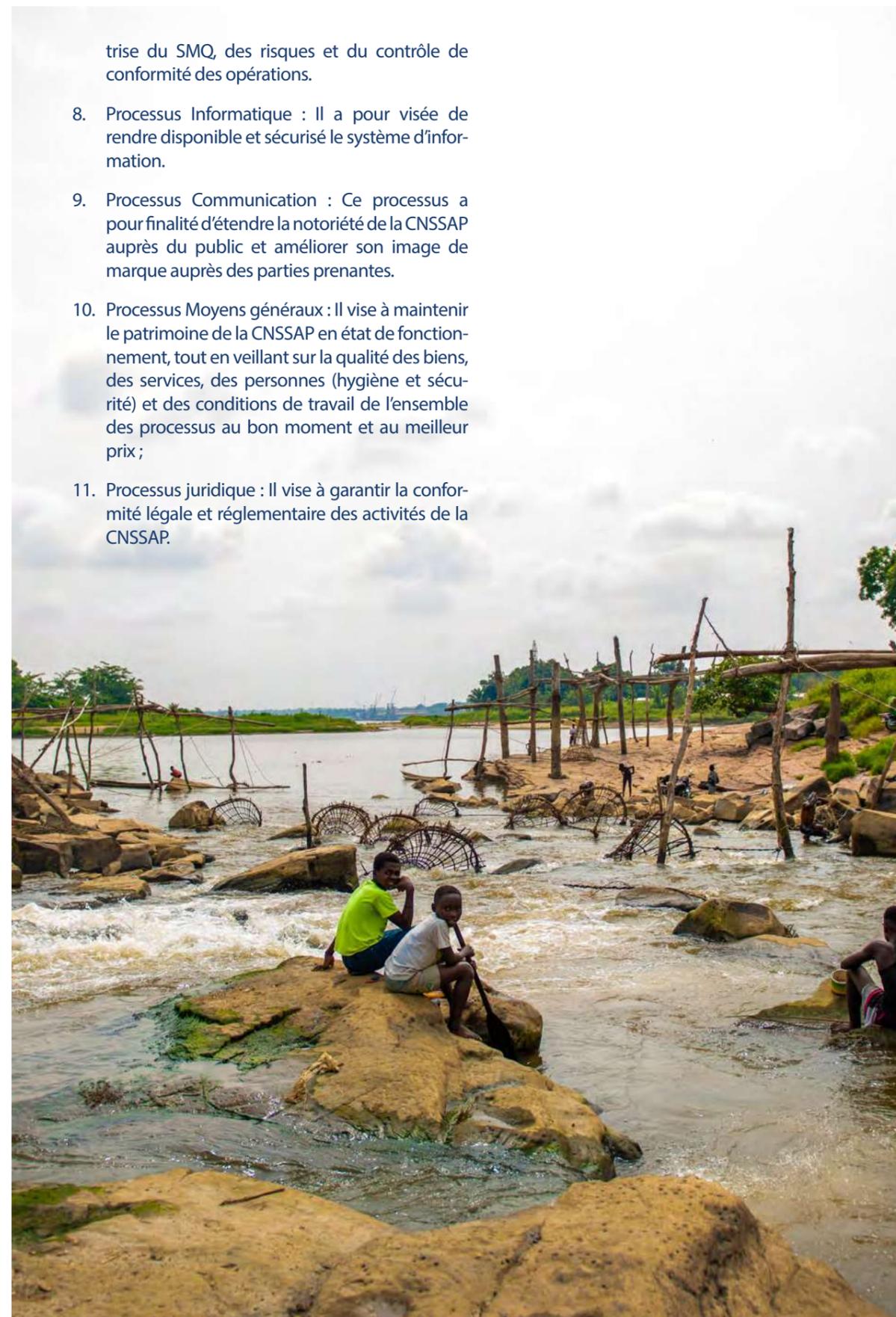
surveillance a ete planifie pour le mois de janvier 2022 en raison des contraintes liees a la pandemie.

Il sied de relever qu'en principe, le SMQ est adosse sur l'approche par processus. Alors qu'en 2020, la CNSSAP comptait dix (10) processus operationnels, en 2021, un nouveau processus a ete mis en place, ramenant ainsi le nombre total a onze (11). L'ensemble des processus du SMQ de la CNSSAP se presente comme suit :

1. Processus Gouvernance et Management : Sa finalite est d'assurer la performance durable de la CNSSAP et la perennite du regime qu'elle gere.
2. Processus Exploitation : Ce processus a pour finalite d'assurer de maniere permanente les prestations aux assures sociaux.
3. Processus Ecoute client : Il vise a assurer la satisfaction des clients par une ecoute proactive.
4. Processus Administration et Ressources humaines : Il veille a assurer la gestion des competences en faveur des differents processus, ainsi que servir de courroie de transmission des dossiers.
5. Processus Audit interne : Il vise a assurer la surveillance des activites et veiller a la maitrise des risques afin de preserver la valeur de l'organisation.
6. Processus Finances et comptabilite : Il veille a l'optimalite de la gestion financiere et comptable.
7. Processus Qualite et Controle : Il a pour but d'assurer la surveillance continue et la maitrise

du SMQ, des risques et du controle de conformite des operations.

8. Processus Informatique : Il a pour visee de rendre disponible et securise le systeme d'information.
9. Processus Communication : Ce processus a pour finalite d'etendre la notoriete de la CNSSAP aupres du public et ameliorer son image de marque aupres des parties prenantes.
10. Processus Moyens generaux : Il vise a maintenir le patrimoine de la CNSSAP en etat de fonctionnement, tout en veillant sur la qualite des biens, des services, des personnes (hygiene et securite) et des conditions de travail de l'ensemble des processus au bon moment et au meilleur prix ;
11. Processus juridique : Il vise a garantir la conformite legale et reglementaire des activites de la CNSSAP.



4

Fonctions supports

4.1 FOCUS SUR LE CAPITAL HUMAIN

4.2 CNSSAP, UN VASE SONORE

4.3 DÉMATÉRIALISER ET RENFORCER L'EFFICACITÉ

4.4 APPUIS DE LA BANQUE MONDIALE À TRAVERS LE PRRAP

4.5 PARTENARIAT

/4.1

Focus sur le capital humain

Le capital humain de la CNSSAP est constitué du staff interne et des prestataires externes. Le staff interne est composé des dirigeants, cadres et agents. Les prestataires des services sont essentiellement les consultants, les vigiles et les techniciens de surface.

De 2017 à 2021, les indicateurs Rh de la CNSSAP ont connu une évolution crescendo, comme il ressort du tableau ci-dessous.

Tableau 18 : Quelques indicateurs annuels clés

N°	INDICATEURS SUIVIS	2017	2018	2019	2020	2021
1.	Nombre d'agents et cadres	24	32	37	58	64
2.	Nombre de dirigeants	03	03	03	03	03
3.	Nombre de consultants techniques	04	03	03	02	02
4.	Age moyen du capital humain	33 ans	32 ans	33 ans	32 ans	32 ans
5.	Ancienneté moyenne	6 mois	13 mois	27 mois	23 mois	28 mois
6.	Pourcentage de femmes	44,7%	34,4%	32,4%	32,7%	32,8%
7.	Taux de rétention du personnel	100%	96%	97,3%	99%	99%

➔ Effectif général

La CNSSAP a clôturé l'année 2021 avec un effectif de 67 agents, cadres et dirigeants. A cet effectif s'adjoignent deux consultants techniques nationaux.

Tableau 19 : Effectif général

N°	CATÉGORIE	H	F	Total
01	Dirigeants	3	0	3
02	Cadres	08	02	10
03	Maitrises	12	06	18
04	Agents d'exécution	23	13	36
05	Consultants techniques	2	0	2
Total général		48	21	69

➔ Niveau d'études du capital humain

En 2021, le capital humain de la CNSSAP est resté composé majoritairement des personnes détentrices de diplômes de licence (Bac+5) dans différents domaines. En sus de cet effectif majoritaire, il faudrait rajouter quelques personnes détentrices de D6, de graduat et de DEA.

Le tableau ci-dessous donne les détails y relatifs.

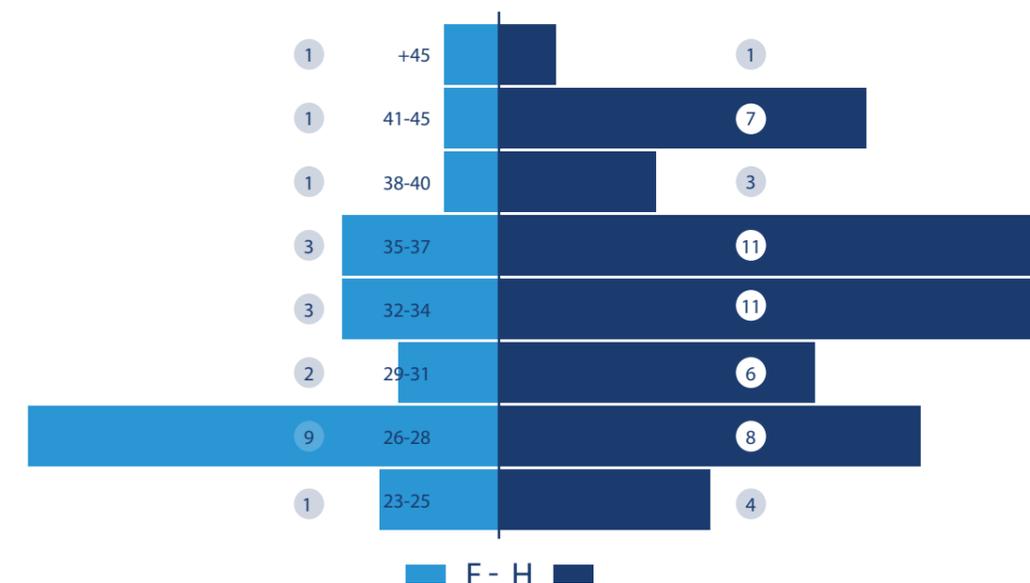
Tableau 20 : Niveau d'étude du capital humain

N°	NIVEAU D'ÉTUDE	H	F	Total
01	DEA/DES	3	0	3
02	Licence (Bac+5)	37	19	56
03	Graduat (Bac+3)	3	2	5
04	D6 (Niveau Bac)	3	0	3

➔ Pyramide des âges

Les ressources humaines de la CNSSAP sont concentrées dans les tranches d'âges de 35-37, 32-34 et 26-28 (voir graphique pyramidal ci-dessous). Au regard de l'effectif du personnel masculin, nous pouvons également noter que la pyramide penche du côté droit.

Figure 8 : Pyramide des âges



/4.2

CNSSAP, un vase sonore

L'écho de la CNSSAP a retenti des plus belles au cours de l'année 2021 avec en prime deux grandes campagnes de communication publiques qui ont touché plus d'un dans la capitale. D'abord, la promotion de la nouvelle application numérique dénommée « CotizApp » dont le jingle a accompagné la radiodiffusion du débat populaire de l'émission Parlons-en sur la station de radio Top Congo FM. Cette campagne a permis l'appropriation d'un grand nombre d'utilisateurs de cette plateforme numérique en un temps record. Ladite application numérique est encore à ce jour téléchargeable sur le marché numérique Play Store. La seconde grande campagne de cette année est celle de l'affichage public à travers les panneaux géants sur les grandes artères de la ville de Kinshasa. Cette campagne s'est attelée à la promotion de la certification ISO 9001 de la CNSSAP en tant que première institution publique nationale à décrocher cette médaille. La visée de cette publicité a été la valorisation de bonnes pratiques nécessaires à la bonne administration des institutions et ce, particulièrement dans le secteur public. Ladite campagne s'est également poursuivie en ligne à travers des portails web d'informations publiques qui massent nombre d'abonnés, en l'occurrence les sites d'informations 7/7.cd et Zoom Eco.

La production et la vulgarisation du Journal d'informations internes CNSSAP News a également été au rendez-vous de l'année 2021 avec quatre nouveaux numéros abordant des sujets aussi divers que variés dont les plus marquants ont notamment fait état des avancées significatives de la réhabilitation du nouveau siège de la CNSSAP, le débat et l'adoption au niveau de l'Assemblée nationale de la proposition de Loi portant régime spécial de sécurité sociale des agents publics de l'Etat, l'engagement irréversible de la CNSSAP au système de management anti-corruption via la norme ISO 37001 et évidemment les différentes tournées en provinces de la CNSSAP dans le cadre de sensibilisations et de lancement des opérations d'immatriculation des agents publics

de l'Etat dans l'arrière-pays. Visuels de communication et articles promotionnels ont été distribués aux participants.

La CNSSAP est également allée porter sa voix dans le débat scientifique sur la sécurité sociale nationale. Deux conférences ont été organisées en faveur des étudiants, d'abord à Kinshasa, réunis au sein du Centre Loango, sous le thème : « Le présent et l'avenir de la sécurité sociale en

RDC : Réflexions pour les 50 prochaines années. » Ensuite dans la province du KWILU, à l'Université de Kikwit, le débat ayant tourné sur : « Nouveau régime de sécurité sociale en RDC : enjeux et défis », des échanges qui ont rehaussé l'intérêt du monde scientifique sur la question existentielle de la sécurité sociale dont la CNSSAP tient une part belle de la gestion quotidienne sur le plan national.

Du monde scientifique à la sphère médiatique, la CNSSAP a organisé l'activité de socialisation avec la presse en invitant à sa table quelques figures clés de la presse nationale, essentiellement la presse en ligne afin de mieux se faire connaître auprès de ceux qui, pour une circonstance ou une autre, seraient appelés à informer l'opinion sur elle. Cette activité est née de la volonté institutionnelle de renforcer les capacités des journalistes, professionnels des médias et autres leaders d'opinion sur les questions de sécurité sociale et particulièrement du régime géré par la CNSSAP, afin entre autres d'éviter la diffusion des Fake news, pratique devenue courante dans le milieu des chevaliers de la plume. L'établissement de ces liens offre ainsi aux médias nationaux un canal officiel et privilégié pour récolter de l'information reportable, ou contrevérifier de l'information diffusée.

La gestion des supports de communication en ligne n'a pas été en reste, avec les comptes Facebook et Twitter officiels de la CNSSAP qui ont fait peau neuve et ont relayé en temps réels les acti-

ités de l'institution. Ils ont maintenu leur niveau de haute réactivité et d'interactivité avec ses interlocuteurs. La CNSSAP a également nouvellement marqué sa présence sur le réseau LinkedIn où elle a pu retrouver de nouveaux contacts qui agrandissent son réseau de correspondants, notamment au-delà des frontières nationales.

Des cérémonies officielles organisées au cours de l'année 2021, la CNSSAP a été fortement honorée par la présence du Chef de l'Etat, Félix Antoine TSHISEKEDI TSHILOMBO, lors de l'inauguration officielle de son nouveau siège à la 8ème rue résidentielle, dans la commune de LIMETE. Cet événement de haute facture a été diffusé en direct le 30 novembre 2021 à la RTNC pendant plus de quatre heures, sur tout le territoire national. Plusieurs autres médias privés ont également couvert cette activité, entre autres les magazines Grands Lacs et Heshima Magazine qui ont marqué sur presse la coupure du ruban symbolique et le dévoilement de la plaque inaugurale de ce bâtiment moderne.

Au nombre de ce type d'activités, l'on aura également noté la présentation officielle et le baptême du rapport annuel 2020 de la CNSSAP dénommé « Fortius » lors d'une cérémonie organisée pour la circonstance et relayée par les médias.

Somme toute, la CNSSAP aura été très présente dans la mémoire collective et a poussé davantage les limites de sa notoriété publique, à l'image de son bâtiment désormais remarquable sur le petit boulevard de LIMETE.



/4.3

Dématérialiser et renforcer l'efficacité

La CNSSAP accorde un intérêt particulier au renforcement de l'efficacité de son pilotage via le numérique. En ce sens, il a été mis en place un comité dédié dont la mission principale est le suivi et l'évaluation du système d'information de la CNSSAP. Ce comité est dénommé CSSI.

Les activités suivies par ce comité en 2021 ont porté sur les modules, applications et progiciels ci-dessous :

- **Relooking du SYGEIC ;**
- **Module Immatriculation (Agence et terrain) ;**
- **Module Prestations ;**
- **Progiciel comptabilité ;**
- **Les applications cotisations 1.0 et CotizApp ;**
- **Rédaction des documents.**

i. Le relooking du SYGEIC

Le Système de Gestion Informatique de la CNSSAP, SYGEIC en sigle, a été relooké afin de prendre en compte plusieurs recommandations, et ainsi faciliter le travail des utilisateurs et respecter certaines normes. Un premier test a été effectué avec tous les intervenants et les recommandations ont été transmises à l'équipe des informaticiens. La mise en production effective est prévue pour le mois de février 2022.

ii. Module immatriculation (Agence et Terrain)

Il a été procédé en 2021 à la validation du développement de l'application biométrique avec les lecteurs d'empreintes 4-4-2 et la mise en place d'un serveur central de la biométrie. Un premier test a été réalisé et quelques recommandations d'amélioration ont été préconisées. Il est prévu un autre test au cours du mois de février 2022.

Dans la même lancée, il a été évoqué quelques propositions techniques visant à prévenir sur le plan

informatique la perspective de l'élargissement de la population assujettie à la suite de la promulgation de la loi sur la sécurité sociale des agents publics. Les échanges ont porté sur la capacité des serveurs et du SYGEIC à prendre en charge la masse des nouveaux assurés. Pour ce faire, il a été proposé l'acquisition d'un MegaMatcher devant faciliter la gestion d'un grand nombre d'assurés.

iii. Module prestations

Pour ce module, l'activité phare qui a débuté depuis le premier trimestre 2021 est la production d'un historique des états des prestations avec la possibilité d'imprimer des bulletins des prestations via le SYGEIC.

Aussi, il a été traité le problème sur les écarts des montants repris sur les états de prestations et les états de paiement de la pension de retraite. Ce problème a été résolu par la correction des procédures stockées. Il a ainsi été recommandé d'offrir au Service Qualité, Contrôle et Gestion des Risques la possibilité de visualiser les états de paiement, cette solution est en cours d'opérationnalisation.

iv. Les applications Cotisation 1.0 et CotizApp

A ce sujet, le débat a porté sur les problèmes rencontrés lors de la gestion de deux applications web et mobile. Les grandes actions retenues et dont la prise en charge est effective à ce jour, sont :

- La modification du script pour permettre à l'assuré de se connecter avec son numéro CNSSAP, 7 jours après son immatriculation et ne plus dépendre de la finalisation de l'encodage des dossiers ;
- La sensibilisation de tous les opérateurs commis à l'immatriculation des assurés (Kinshasa et Lubumbashi) sur cette modification.

Il a ensuite été élaboré la première version du cahier de charge de la version USSD de l'application mobile CotizApp. Sa version finale est en attente. La demande pour l'obtention d'un numéro court se poursuit au niveau de l'ARPTC.

Pour ce qui est de l'application web Cotisation 1.0, les différentes fonctionnalités du module des réclamations et sondage ont été passées en revue, et une nette amélioration sur celles-ci a été constatée.

En ce qui concerne l'application CotizApp version WhatsApp, plusieurs séances de travail ont été organisées pour tester l'application mais certaines recommandations ne peuvent être prises en charge que sur la version payante. Cette version ne pourra être acquise qu'en 2023.

Par ailleurs, quelques documents ont été rédigés dont le cahier de charge de l'application CotizApp version USSD et WhatsApp ainsi que le guide utilisateur de l'application web 1.0 mis à jour en intégrant la nouvelle interface du site Web.

Enfin, pour renforcer la sécurité de ses plateformes numériques, la CNSSAP a procédé aux tests d'intrusion et de maturité de son système d'information par l'entremise d'un Consultant international, qui a formulé plusieurs recommandations suivies, selon leurs natures, au niveau de la cellule informatique et du CSSI. En 2021, sur 68 recommandations formulées, 51 soit 75% ont déjà été réalisées.



➔ **KAYOMBO NTUMBA Ursule**
Chef d'Agence Kinshasa



➔ **LOMBE LUPOPOLA Yves**
Chef d'Agence Lubumbashi

/4.4

Appuis de la Banque mondiale à travers le PRRAP

Il ne fait l'ombre d'aucun doute que la jeune histoire de la CNSSAP a fortement été encrée par les traces indélébiles de l'accompagnement de la Banque mondiale à travers le Projet de Réforme et de Rajeunissement de l'Administration Publique, PRRAP en sigle. En se positionnant comme partenaire de première heure et de premier rang, déjà à travers l'accompagnement du Gouvernement dans les préalables, l'inscription de la création d'une Caisse de retraite comme l'un des piliers de la réforme de l'administration publique, mais aussi dans les appuis techniques et financiers autour des études de faisabilité menant à la matérialisation de ce projet, le PRRAP s'est quasiment érigé en co-générateur de cet instrument financier dont le secteur public caressait le rêve de voir opérationnel afin de rendre la retraite attractive, au travers d'une gestion moderne par un organisme autonome, et partant, de rajeunir et moderniser l'administration publique.

Ainsi, quasiment tous les premiers pas de la CNSSAP, ayant permis de lancer ses activités-métiers, ont bénéficié de cet accompagnement du PRRAP. Au chapitre de ces importants premiers pas, il y a notamment le lancement de la première agence provinciale de la CNSSAP, l'inauguration de son siège provisoire, le lancement des paiements des prestations, les premiers recouvrements des cotisations sociales au régime de la CNSSAP, la publication du premier rapport annuel de la CNSSAP avec états financiers certifiés sans réserve ... et plus récemment la rénovation de l'immeuble devant abriter le siège définitif de la CNSSAP, l'étude sur l'extension du régime de la CNSSAP à d'autres catégories d'agent publics et opérationnalisation de la seconde branche de sécurité sociale, mais aussi, l'obtention de la certification ISO 9001 par la CNSSAP, le lancement des démarches pour l'implémentation du système de management anticorruption suivant la norme ISO 3700, la signature de différentes conventions de partena-

riats avec les Caisses africaines dans le cadre du partage d'expériences en diverses matières.

Alors que le PRRAP se clôture ce 31 décembre 2021, la CNSSAP poursuivra son parcours amputée d'un compagnon de lutte prépondérant et sans lequel, à n'en point douter, l'histoire se serait écrite différemment. Mais le destin séparé des deux partenaires permet toutefois à la CNSSAP davantage de grandir et d'embrasser son destin d'établissement public autonome, mobilisatrice des fonds et placeur institutionnel.

Pour revenir au PRRAP, tout comme les années précédentes, son Plan de Travail Budgétisé Annuel (PTBA) 2021 a recélé nombre d'activités en faveur de la CNSSAP dont les appuis financiers/techniques ont été assurés par le Projet.

Parmi celles-ci, l'on compte :

- L'organisation des ateliers relatifs au processus d'adoption de la proposition de loi portant régime spécial de sécurité sociale des agents publics de l'Etat. Grâce au financement du PRRAP, il a pu être tenu plusieurs conclaves entre les parties intéressées, notamment les honorables députés, sur les enjeux et la nécessité de l'adoption de cette proposition de loi. A noter que forte de son expérience dans la gestion de la sécurité sociale dans le secteur public, la CNSSAP a à cet effet partagé son bagage avec les élus sur des questions techniques contenues dans ce texte à caractère normatif et technique en vue de faciliter leur compréhension sur les véritables enjeux de la question.

Il convient également de noter qu'en plus du recrutement d'un Consultant chargé d'accompagner l'adoption de cette proposition de loi, la Banque mondiale, à travers le PRRAP, a également assuré le paiement de ses honoraires.

- L'appui à la prise en charge des deux Consultants nationaux (Informatique et Gestion financière). En qualité d'institution financière, la CNSSAP met un accent aigu à l'organisation et le pilotage financier de son régime de sécurité sociale, mais également au développement d'un système d'information solide visant une meilleure administration de la sécurité sociale à ses assurés. Depuis le début de son opérationnalisation, elle a recouru à l'expertise de deux experts nationaux, l'un en matière financière et l'autre en matière informatique aptes à appuyer la main d'œuvre interne dans le développement et la consolidation de ces deux domaines d'une importance avérée au sein des organismes de prévoyance sociale. Le PRRAP a appuyé le recrutement et assure le paiement des prestations de ces deux experts.
- L'appui au recrutement d'un Consultant individuel pour l'élaboration des mesures d'application de la loi sur la sécurité sociale des agents publics de l'Etat. Au stade où la proposition de loi se trouve adoptée au niveau de l'Assemblée nationale, et est présentement sur la table du Sénat, la CNSSAP a trouvé nécessaire d'anticiper en sollicitant l'appui du PRRAP à la préparation des mesures d'application, principalement des projets d'arrêtés portant modalités diverses prévues par ladite loi. En ce sens, il a abouti au recrutement d'un Consultant expert en matière légistique pour réaliser ces travaux qui seront amorcés en 2022.
- L'appui au recrutement d'un Consultant firme internationale devant réaliser une étude sur les conditions techniques et financières relatives à l'extension de la couverture aux autres catégories ainsi qu'au lancement de la branche des risques professionnels. Les conclusions de ces travaux participent à mettre à la disposition de la Tutelle, et d'autres partenaires techniques et sociaux, des éléments d'entrée dans les ajustements paramétriques à couler dans les mesures d'application de la Loi.
- L'appui dans l'organisation de la formation des agents et cadres de la CNSSAP sur place et à l'étranger.
- L'appui au recrutement de la firme Deloitte, devant accompagner la CNSSAP dans la mise en place du Système de management Anticorruption selon la norme ISO 37001. A ce sujet, les premiers pas ont été posés en 2021, avec une formation initiale du management et des cadres de la CNSSAP. Des échanges entre la CNSSAP et ladite firme sont actuellement nourris dans la visée de l'implémentation et de la certification de la CNSSAP à la norme sus évoquée.
- L'appui à l'organisation des visites d'échanges d'expérience entre la CNSSAP et la Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat de Côte d'Ivoire, CGRAE en sigle. Les premiers contacts ont été établis entre les deux Caisses, dans la perspective de l'établissement d'une convention de partenariat. Celle-ci devra être bouclée en 2022.
- Le PRRAP a également appuyé la CNSSAP dans l'acquisition d'un logiciel informatique de gestion de file d'attente installé dans les salles d'attente du siège et de deux agences de la CNSSAP ainsi que dans l'acquisition d'un logiciel informatique de gestion des risques et de la qualité dont l'implémentation est en cours au sein du Service en charge de la Qualité.

Les interventions de la Banque mondiale, à travers le PRRAP, demeurent marquées dans le parcours de la CNSSAP à l'image de l'octroi d'une bonne partie des équipements de bureau dans son nouveau siège. Ces appuis multiformes ont fortement contribué à bâtir la grande institution financière qu'est devenue la CNSSAP.

/4.5

Partenariat

Malgré les affres de la pandémie de la Covid-19 qui se sont poursuivies au cours de l'année 2021, la CNSSAP et ses principaux partenaires n'ont guère baissé pavillon quant à leurs engagements réciproques pour l'essor du secteur de la sécurité sociale. Buté à la limite des déplacements dans les divers horizons pour l'accomplissement de certaines activités prévues en présentiel, le télé-travail aura été la méthode privilégiée pour l'essentiel.

Alors que des partenariats avec d'autres structures à l'échelle continentale et internationale ont été envisagés au cours de l'année 2021, à l'instar des échanges entamés entre la CNSSAP et la CGRAE, lesquels devraient se poursuivre et aboutir en 2022, mais également la programmation de la signature d'une convention de partenariat avec la Caisse Autonome de Retraite des Fonctionnaires du Burkina Faso, CARFO en sigle, la CNSSAP a du moins déroulé les activités de ses partenariats avec la Caisse Marocaine des Retraites (CMR) et l'AISS.

CNSSAP - CMR

C'est depuis le 05 juillet 2017 que la CNSSAP a signé une Convention de partenariat avec la Caisse Marocaine des Retraites (CMR). Dans l'optique de la matérialisation de cette Convention, les deux parties harmonisent un plan d'activités peu avant l'entame de chaque année.

Et comme cela a été fait chaque année depuis la signature de cette Convention, un plan d'activités 2021 a été arrêté entre la CNSSAP et la CMR. Ledit plan a été essentiellement axé sur les matières suivantes :

- Accompagnement et partage d'expériences dans le domaine d'études, actuariat et statistiques ;
- Accompagnement et partage d'expériences dans le domaine de l'écoute clientèle ;

- Accompagnement et partage d'expériences dans la construction des outils RH ;
- Accompagnement et partage d'expériences dans le domaine de gestion du management de continuité d'activité.

Echange dans le domaine d'études, actuariat et statistiques

Une séance en ligne a été organisée entre les experts de la CMR et la cellule d'études et statistiques de la CNSSAP. Au cours de ces échanges, les experts de la CMR ont présenté l'architecture globale du service équivalent au sein de cet organisme de prévoyance sociale. Ce, dans la perspective de la croissance de la Cellule d'études et statistiques de la CNSSAP qui jette encore ses premiers pas.

Echange dans le domaine de la relation client

Les responsables de ce service dans les deux institutions ont présenté à tour de rôle leurs services afin d'une part, de se rassurer de la même compréhension des concepts techniques et d'autre part, de dégager les points de convergence et de divergence dans le but de faciliter la collaboration. Les deux parties ont passé au peigne fin les attentes exprimées par la relation client CNSSAP pour en cerner le contour afin de mieux apprêter les réponses.

Echange dans le domaine des ressources humaines

La discussion en ligne entre les experts de la CMR et le Responsable de l'administration de la CNSSAP a tourné autour de la construction des outils RH.

Par ailleurs, les experts de deux institutions devraient poursuivre les discussions non seulement dans le cadre de partage de la documentation mais aussi et surtout de l'implémentation de la GED- Gestion Electronique des données.

Echange dans le domaine de gestion de management de continuité d'activité

La présentation et les échanges ont porté autour des points ci-dessous :

Historique et état d'avancement de la continuité d'activité à la CMR

Trois grandes étapes ont marqué ce processus qui a commencé uniquement avec le PSI – Plan de Secours Informatique – pour finalement se muer en PCA – Plan de Continuité d'Activité :

- En 2012 : Mise en place uniquement du PSI de la plateforme informatique de paiement des pensions (activité critique) caractérisée par l'hébergement et l'infogérance d'un centre de secours mutualisé.
- En 2016 : Elargissement du périmètre du PSI par l'intégration d'autres applicatifs.
- En 2017 : Mise en place du plan de continuité d'activité en vue d'assurer la continuité des prestations essentielles et la reprise normale des activités. Cette démarche s'est basée sur la norme ISO 22301.

Bilan d'impact sur l'activité (BIA) et risque management

La démarche « BIA », qui est un processus d'analyse de l'impact dans le temps d'une perturbation sur l'organisme, a permis à la CMR de :

- Identifier les activités prioritaires ou les services essentiels ;
- Valider l'impact dans la durée d'une non-réalisation des activités ;
- Identifier les dépendances et les ressources pour ces activités ;
- Déterminer pour chaque activité et ressources nécessaires des objectifs clairs pour la continuité d'activité.

Pour mener à bien cette démarche, des entretiens (Métiers, Informatiques, Support) ont été menés avec les différents acteurs sur base d'un questionnaire. La périodicité déterminée par la CMR pour la revue du BIA est le semestre.

Avantages des entretiens : sensibilisation, mobilisation et formation des acteurs

Difficulté : inexistence de cadre mesurable du BIA (activité critique vs activité importante, créatrice de la valeur)

Pour l'analyse des risques, la méthode d'analyse des risques par scénarios et non par actifs.

Stratégie de continuité d'activité

Le choix et la détermination de la stratégie de continuité d'activité ont été basés sur les conclusions de l'analyse sur l'impact de l'activité et l'appréciation du risque.

Gestion documentaire et gouvernance de la continuité d'activité

Du point de vue de la gestion d'information documentée relative à la continuité d'activité, la CMR s'est inspirée de la gestion du SMQ mais avec un accent particulier sur les échelles de classification de confidentialité des documents au PCA.

La CMR a également mis en place un document de gouvernance de la continuité d'activité qui clarifie les rôles et responsabilités du Responsable de la continuité d'activité, du comité de pilotage, les différentes équipes opérationnelles de la continuité d'activité et désigne les responsables des plans de continuité d'activité.

Communication de crise : Exemple « Cas Covid »

Il y a eu un partage d'expérience sur la communication externe lors de la période de confinement, essentiellement axée vers les canaux digitaux.

L'expert de la CMR a fait savoir qu'un lien permanent a été maintenu avec les usagers lors de la période de crise. Plusieurs actions ont été réalisées pour ce faire.

CNSSAP - AISS

En qualité de membre affilié de l'AISS depuis le 19 mars 2018, la CNSSAP a participé à l'événement le plus important de l'année 2021 organisé par l'AISS pour le Continent, il s'agit du forum virtuel de l'AISS 2021 pour l'Afrique. Ce forum est un cadre idéal permettant aux Institutions membres de l'AISS de partager les bonnes pratiques ou les meilleures expériences dans le cadre de la gestion de l'administration de la sécurité sociale. Il a eu lieu du 05 au 07 octobre 2021 suivant les grands thèmes ci-après :

- La sécurité sociale en Afrique : progrès, défis et solutions ;
- L'administration de la sécurité sociale : Innover pour renforcer la sécurité sociale en Afrique ;
- Les stratégies pour répondre aux besoins de la sécurité sociale en Afrique.

Sécurité sociale en Afrique : progrès, défis et solutions

Dans cette thématique, les participants ont précisé que la pandémie de la COVID-19 a une fois de plus mis en évidence l'importance de la sécurité sociale, et les lacunes existantes en matière de couverture et la nécessité de renforcer les efforts afin d'étendre les régimes à l'ensemble du continent. La séance s'est appuyée sur un nouveau rapport publié par l'AISS. Les sous-thèmes suivants ont été exploités :

- Covid-19 et sécurité sociale : améliorer l'offre de prestation et étendre la couverture aux populations vulnérables ;
- Les institutions de sécurité sociale en temps de COVID-19 : soutenir la résilience et la capacité de réponse nationale ;
- Capacité institutionnelle et préparation aux crises : le rôle du leadership et de l'innovation ;
- COVID-19 et financement et investissement des fonds de sécurité sociale : soutenir la reprise et promouvoir la résilience ;
- Étendre la couverture de pensions et renforcer la sécurité du revenu de vieillesse ;
- Améliorer les systèmes de sécurité sociale grâce à l'assurance-chômage.

A la clôture de la première journée du forum, il s'est tenu la cérémonie de remise des prix des bonnes pratiques. Le Prix AISS triennal des bonnes pratiques pour l'Afrique est le prix le plus important consacré au travail exceptionnel des institutions de sécurité sociale de la région. Cette séance spéciale a été l'occasion de couronner les institutions gagnantes, mais aussi de célébrer les attestations, les certificats de mérite et les certifi-

cats de mérite avec mention spéciale obtenus par les 36 institutions membres de l'AISS issues des 27 pays africains qui ont participé au concours du Prix.

Pour sa part, la CNSSAP a été couronnée de deux attestations pour (1) l'élaboration d'une charte graphique et (2) la mise en place d'un service en ligne et d'une application destinée à la consultation des cotisations versées dénommée « Cotisation 1.0 », ainsi que trois certificats de mérite pour (1) la mise en place de l'évaluation de la performance du personnel, (2) la gestion des risques, (3) la mise en place du système de gestion de la qualité.

L'administration de la sécurité sociale : Innover pour renforcer la sécurité sociale en Afrique

Ce thème a permis d'examiner l'évolution du rôle du leadership, des technologies, des ressources humaines et des partenariats dans un environnement dynamique, et a mis en lumière des stratégies pour renforcer la résilience des administrations de sécurité sociale dans la région.

Pour répondre aux attentes croissantes du public tout en s'efforçant d'atteindre les objectifs fixés en matière d'extension de la couverture, de viabilité financière et de qualité des services, les institutions de sécurité sociale africaines ont adopté de nouvelles stratégies et des approches innovantes. Ces stratégies reposent sur l'utilisation des nouvelles technologies, sur l'investissement dans la personne et sur une coopération plus étroite avec des institutions partenaires.

Lors de ce module, le Chargé de mission de la CNSSAP a assuré la modération d'une séance parallèle sur le sous-thème suivant : « Transition technologique et administration de la sécurité sociale ».

La technologie étant au centre des véritables reformes à mettre en place, au sein de la CNSSAP, ce sujet a trouvé un intérêt particulier à l'instar de la bonne pratique sur la transformation de l'activité d'assurance-maladie et concrétisation des objectifs stratégiques par l'adoption du Cloud et du IaaS (Infrastructure as a Service) de l'Institut National d'Assurance Maladie du Togo.

Il s'agit également de disposer d'une architecture

souple, flexible et sécurisée dans un environnement à forte demande d'innovation digitale. Des utilisateurs métiers, selon leurs profils et besoins, en deux ou trois clics, peuvent provisionner rapidement des serveurs en machines virtuelles ou « Cloud Bare Metal Servers » (serveur physique non partagé) en y installant des systèmes d'exploitation « pré-patchés » et automatiquement à jour dans le Cloud.

Les stratégies pour répondre aux besoins de la sécurité sociale

Il a été retenu qu'en Afrique, les besoins en matière de sécurité sociale sont divers. De ce fait, seule la mise au point de solutions innovantes devrait permettre l'atteinte de l'objectif ultime qu'est la couverture universelle. Le changement climatique et démographique, et la transition socio-économique et technologique font apparaître de nouvelles formes de précarité et partant de nouveaux besoins en matière de protection sociale.

Dans le contexte de ces défis de long terme, la pandémie de COVID-19 a constitué un tournant décisif. Elle a en effet souligné l'importance d'une sécurité sociale adaptée et des capacités de mise en œuvre institutionnelle pour la population africaine. En raison de son impact à long terme sur les stratégies d'extension de la sécurité sociale, le

développement institutionnel et la viabilité financière, ainsi que les stratégies existantes se doivent d'être remodelés. Lors de cette séance, des représentants des organisations internationales et régionales ainsi que des décideurs politiques africains ont discuté sur des stratégies et approches visant le renforcement de la sécurité sociale en tant qu'investissement clé dans le processus de développement social et la résilience de la région.

La CNSSAP a également participé aux activités du Bureau de Liaison de l'AISS pour l'Afrique Centrale, BLAISAC en sigle. Tel est le cas notamment de la réunion du Comité Directeur du BLAISAC, au sein duquel la CNSSAP assure la vice-présidence, tenue le 25 février 2021.

5

Rapport financier



BILANS AUX 31 DECEMBRE 2021 et 2020
(Exprimés en Franc Congolais-FC)

BILANS AUX 31 DECEMBRE 2021 et 2020
(Exprimés en Franc Congolais-FC)

ACTIF	31/12/2021	31/12/2020
ACTIF IMMOBILISE		
Immobilisations incorporelles		
Licences et logiciels	570 263 799	227 846 614
Charges immobilisées	1 920 933 687	222 156 372
Total des immobilisations incorporelles	2 491 197 486	450 002 986
Immobilisations corporelles		
Valeurs immobilisées corporelles	1 886 449 317	809 821 297
Autres valeurs immobilisées corporelles en cours	3 033 287 267	108 796 720
Total des immobilisations corporelles	4 919 736 584	918 618 017
Immobilisations financières		
Dépôts et cautionnements	76 867 910 416	64 237 540 441
Total des immobilisations financières	76 867 910 416	64 237 540 441
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	84 278 844 486	65 606 161 444
ACTIF CIRCULANT		
Créances d'exploitation		
Débiteurs divers	4 370 596 218	3 238 400 289
Contribution de l'Etat Congolais	2 380 592 912	2 380 592 912
Total des créances d'exploitation	6 751 189 130	5 618 993 201
TOTAL ACTIF CIRCULANT	6 751 189 130	5 618 993 201
TRESORERIE		
Titres à court terme et intérêts courus	16 935 169 228	-
Banques, chèques postaux, caisses	1 477 338 560	7 584 342 580
TOTAL TRESORERIE	18 412 507 788	7 584 342 580
TOTAL ACTIF	109 442 541 404	78 809 497 225

PASSIF	31/12/2021	31/12/2020
Fonds propres		
Dotation initiale	1 500 000 000	1 500 000 000
Réserves légales	69 233 980 894	-
Report à nouveau	-	35 865 728 482
Résultat net de l'exercice	33 047 953 018	33 368 252 412
Subvention d'investissement	510 293 425	205 986 273
Plus-value de réévaluation	294 897 478	194 933 826
Total des Fonds propres	104 587 124 815	71 134 900 993
Dettes financières et ressources assimilées		
Emprunts et dettes financières	-	-
Provisions financières pour risques et charges	506 312 484	506 312 484
Total des dettes financières et ressources assimilées	506 312 484	506 312 484
Passif circulant		
Dettes fiscales	-	16 909 033
Fournisseurs	20 397 724	18 860 850
Divers passifs	335 209 344	214 010 376
Cotisations et pénalités de retard	2 380 592 913	2 380 592 912
Ecart de conversion passif	1 612 904 124	4 537 910 577
TOTAL PASSIF CIRCULANT	4 349 104 105	7 168 283 748
TOTAL PASSIF	109 442 541 404	78 809 497 225

**Comptes de résultat pour les exercices clôturés aux 31 décembre 2021 et 2020
(exprimés en CDF)**

	31/12/2021	31/12/2020
Produits techniques	34 102 757 975	33 310 824 404
Produits sur opération de placement	7 454 529 795	7 237 540 646
Charges techniques	(1 615 922 714)	(1 610 113 325)
Matières et fournitures consommées	(251 577 000)	(202 668 413)
Transports consommés	(92 579 968)	(91 633 077)
Autres services consommés	(1 868 588 761)	(1 583 882 716)
Charges et pertes diverses	(1 727 828 758)	(1 212 529 733)
Charges de personnel	(2 287 437 000)	(1 870 926 100)
Intérêts reçus	-	-
Charges financières	(135 625 093)	(119 349 099)
Dotations aux provisions exigibles	-	-
Résultat brut d'exploitation	33 577 728 476	33 857 262 587
Impôts et taxes	(15 879 492)	(9 120 165)
Dotations aux amortissements	(514 014 771)	(478 428 425)
Résultat courant avant impôt	33 047 834 213	33 369 713 997
Résultat sur cession d'éléments d'actifs	118 805	(1 461 585)
Reprise sur provisions	-	-
Produits exceptionnels	-	-
Résultat courant avant impôt	33 047 953 018	33 368 252 412
Impôt sur le bénéfice	-	-
Résultat net de la période à affecter	33 047 953 018	33 368 252 412

Indicateurs de performance

Libellé	Formules	Normes	Réalizations
Ratio des charges de fonctionnement par rapport au total des revenus	Charges de fonctionnement/ Total revenu	Inférieur à 15%	14,91%
Frais du personnel par rapport aux dépenses de fonctionnement	Charges du personnel/Total charges de fonctionnement	Inférieur ou égal à 50%	36,88%
Ratio des charges de formation rapportées à la masse salariale	Total charges de formation/ Total masse salariale	Compris entre 1% et 5%	2,80%
Ratio du résultat net par rapport aux cotisations	Résultat net /Cotisations	Supérieur ou égal à 20%	96,91%
Ratio des réserves	Montant des placements/ Montant des pensions	Supérieur ou égal à 3	45,37
Ratio d'autosuffisance	Revenus / Total charges	Supérieur ou égal à 120%	488,73%

Dépôts à terme

Les dépôts à terme représentent les avoirs à terme ouverts auprès de EQUITY BCDC, la TMB, la RAWBANK et la FBN BANK.

Au 31 décembre 2021, les dépôts à terme mis en place pour une maturité d'au moins 12 mois se détaillent comme suit :

Institution bancaire	Mise en place	Principal (en USD)	Principal (en FC)	Taux (en %)
TMB	13/01/2020	949 000	1 916 980 000	7
TMB	03/03/2020	945 000	1 908 900 000	7
TMB	05/03/2020	1 055 000	2 131 100 000	7
TMB	07/07/2020	950 000	1 919 000 000	7
EQUITY BCDC	09/07/2020	1 500 000	3 030 000 000	6
EQUITY BCDC	09/07/2020	1 000 000	2 020 000 000	6
TMB	13/07/2020	1 000 000	2 020 000 000	7
EQUITY BCDC	24/08/2020	740 000	1 494 800 000	4,5
EQUITY BCDC	24/08/2020	4 536 608	9 163 948 160	4,5
EQUITY BCDC	26/08/2020	1 000 000	2 020 000 000	4,5
TMB	03/10/2020	1 000 000	2 020 000 000	7
TMB	20/10/2020	820 000	1 656 400 000	7
RAWBANK	06/01/2021	1 300 000	2 626 000 000	6
EQUITY BCDC	27/01/2021	1 119 724	2 261 842 480	4,5
RAWBANK	09/02/2021	400 000	808 000 000	6
EQUITY BCDC	23/02/2021	1 134 079	2 290 839 580	4,5
EQUITY BCDC	08/03/2021	1 134 079	2 290 839 580	4,5
RAWBANK	16/03/2021	950 000	1 919 000 000	6
TMB	19/03/2021	1 710 000	3 454 200 000	7
RAWBANK	25/03/2021	600 000	1 212 000 000	6
TMB	13/04/2021	570 000	1 151 400 000	7
TMB	20/08/2021	1 030 560	2 081 731 200	5,5
EQUITY BCDC	26/08/2021	1 226 195	2 476 913 900	4,5
RAWBANK	28/09/2021	1 060 000	2 141 200 000	6
TMB	29/09/2021	1 140 000	2 302 800 000	5,5
TMB	07/10/2021	1 140 000	2 302 800 000	5,5
RAWBANK	15/12/2021	1 060 000	2 141 200 000	6
EQUITY BCDC	28/12/2021	2 854 337	5 765 760 740	4,5
TMB	29/12/2021	1 368 000	2 763 360 000	5,5
EQUITY BCDC	31/12/2021	<u>1 003 387</u>	<u>2 026 841 740</u>	4,5
Total		36 295 969	73 317 857 380	

Ceux mis en place pour une maturité de 3 à 6 mois se déclinent comme suit :

Institution bancaire	Mise en place	Principal (en USD)	Principal (en FC)	Taux (en %)
FBN BANK	16/07/2021	2 550 000	5 151 000 000	4,5
FBN BANK	24/08/2021	1 000 000	2 020 000 000	4,5
FBN BANK	17/09/2021	1 022 685	2 065 823 700	4,5
FBN BANK	17/09/2021	1 000 000	2 020 000 000	4,5
FBN BANK	13/09/2021	1 300 000	2 626 000 000	4,5
FBN BANK	22/12/2021	700 000	1 414 000 000	4,5
EQUITY BCDC	20/10/2021	76 319,22	154 164 816	5,50
EQUITY BCDC	26/10/2021	518 909,54	1 048 197 278	9,50
EQUITY BCDC	19/11/2021	204 561,49	413 214 218	6,50
Total		8 372 475,25	16 912 400 012	



Le thème graphique du rapport annuel 2021 de la CNSSAP met en lumière des sites emblématiques que regorge la RDC, ainsi que sa population dynamique, active et hospitalière. L'ensemble des clichés naturels exposés sur ce document sont retrouvés dans deux provinces historiques du pays, la Tshopo et le Kongo Central. La CNSSAP s'est résolument engagée à valoriser la richesse du pays en labellisant son rapport annuel 2021 tel un atlas.

Adresse physique

Siège
473, Blvd Lumumba (Petit blvd), 8^{ème} rue
Q/Résidentiel, Kinshasa/Limete

Agence/Kinshasa
Aile 4, 2^{ème} étage
Bâtiment de la Fonction Publique
Kinshasa/Gombe

Agence/Lubumbashi
15, avenue du Parc,
Quartier Makomeno,
Commune de Lubumbashi

Contact
+243 82 990 8482
4011 (Call center)
serviceclient@cnssap.cd
contact@cnssap.cd
www.cnssap.cd
CNSSAP RDC Officiel
CNSSAP RDC



